



POLÍTICA GENERAL EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS

MAYO 2019

ÍNDICE

1. BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES AUTORIZADAS

2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1 Introducción

2.2 Objetivo

2.3 Alcance

2.4 Marco Legal y de Referencia

2.5 Responsables

3. POLÍTICAS GENERALES

3.1 Política General en Materia de Prestación de Servicios.

3.2 Política General en materia de Atención a Usuarios.

3.3 Política General en materia de Divulgación de información.

1. Bitácora de Actualizaciones autorizadas.

Fecha de elaboración	N° de Actualización	Autorizaciones por el Consejo de Administración			Actualizaciones
		Última Actualización	Fecha aprobación del Consejo	Entrada en vigor	
	1era	Mayo 2019	24/05/2019	27/05/2019	<input type="checkbox"/> En cumplimiento a la normativa y políticas internas para el inicio de operaciones como Aseguradora de Caución.
Octubre 2107			25/10/2017	Una vez obtenida la autorización como Aseguradora	

2. Disposiciones Generales

2.1 Introducción

La presente política en materia de Prestación de Servicios y Atención a Usuarios, surge como parte del Sistema de Gobierno Corporativo, y que de acuerdo al Artículo 70 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, el Consejo de Administración debe definir y aprobar, así como para dar cumplimiento a la obligación señalada en el Artículo 308 de la misma Ley referente a poner a disposición del público en general, información de la Institución con respecto a su posición financiera, técnica y de solvencia.

2.2 Objetivo

Definir la política general que Dorama, Institución de Garantías, S.A deberá instrumentar en materia de Prestación de Servicios y Atención a Usuarios, así como la relativa a la divulgación de información de la Institución.

2.3 Alcance

La presente política es de observancia general para todos los colaboradores de Dorama.

2.4 Marco Legal y de Referencia

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

2.5 Responsables

La Subdirección Administrativa será la responsable de vigilar y dar seguimiento al cumplimiento de la política en materia de prestación de servicios y atención a usuarios y la Subdirección de Contabilidad y Finanzas de la divulgación de la información de la Institución. El área de Control Interno será la encargada de la difusión.

3. Políticas Generales

3.1 Política General en materia de Prestación de Servicios

- Es deber de todos los funcionarios y colaboradores de Dorama brindar un servicio cálido y respetuoso hacia nuestros clientes y usuarios, atendiendo sus expectativas y mostrando interés por sus necesidades.
- Todo el personal de Dorama deberá prestar sus servicios basándose en los siguientes atributos:
 - a. Determinación.- Conociendo los objetivos de la empresa y las funciones de su área para asegurar su correcta ejecución.
 - b. Credibilidad. - Posicionando la fianza y el seguro de caución como la garantía que brinde a los beneficiarios/asegurados la seguridad que requieren.
 - c. Facilidad.- Usando las herramientas disponibles para ofrecer un servicio ágil y profesional.
 - d. Efectividad.- Realizando un adecuado análisis del negocio, constitución de garantías y elaboración de textos, que permitan dar un excelente servicio al momento de recibir una reclamación o requerimiento.
- Es responsabilidad del área de Operaciones la administración de las relaciones con nuestros agentes, fiados y contratantes enfocando sus esfuerzos en brindar la más amplia información de todos los productos y servicios que brinda la Institución.

3.2 Política General en Materia de Atención a Usuarios

El personal de Dorama deberá Atender con igualdad de condiciones, sin preferencias y discriminación en el trato y concesiones, a todos los clientes que soliciten información de la Institución y de los productos que ofrece, sin importar su raza, sexo, edad, religión, condición socioeconómica, política o académica.

Para dar atención a las necesidades del público la Institución pone a disposición de los mismos a través de su portal de internet www.dorama.mx la siguiente información:

- Los distintos productos que ofrece.
- Los requisitos y formatos mínimos necesarios para solicitar una fianza y/o seguro de caución.

- La dirección y ubicación de sus oficinas de servicio, teléfonos, horarios de atención, así como el nombre y correo electrónico de los responsables de cada oficina de servicio.
- Las ubicaciones y los responsables de las Unidades Especializadas en Consultas y Reclamaciones que ha designado la Institución para dar atención.

Adicionalmente Dorama cuenta con:

- Un servicio en línea en la que los Beneficiarios y/o Asegurados pueden validar su(s) póliza(s) de fianza y/o certificado de caución.
- Un servicio en línea para dar atención a consultas realizadas por clientes, agentes y público en general.

3.3 Política General en Materia de Divulgación de información

Es responsabilidad de todos los funcionarios y colaboradores de Dorama, velar por la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos de los fiados, contratantes, obligados solidarios y agentes, y que la información sea elaborada, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, trasportada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos.

Adicionalmente Dorama deberá poner a disposición del público en general:

- Un aviso de privacidad en el cual se estipula el tratamiento que se le dará a los datos personales de los clientes, así como el derecho que éstos tienen a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos por parte de la Institución.
- La consulta en su portal de internet del Buró de Entidades Financieras, dependiente de la CONDUSEF, en el que se podrán consultar los productos que ofrece la Institución, los requisitos y costos de contratación de cada uno de sus productos.
- La información respecto de sus Estados Financieros mediante publicaciones en el Diario Oficial de la Federación, diario de circulación nacional y en el portal de Internet de la Institución.
- El Reporte de Solvencia y Condición Financiera el cual se publicará en la página electrónica de Internet de la Institución de acuerdo con las Disposiciones previstas en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y la Circular Única de Seguros y Fianzas.