



Manual de Operaciones

Canal de Agentes Independientes



Aspectos Generales

- ▶ Todas las instrucciones deberán estar firmadas por el titular, según el plan.
- ▶ Los movimientos que se realicen por teléfono deberán ser realizados por el titular del contrato.
- ▶ Servicio de Atención al Cliente validará tu identidad, número de contrato y NIP telefónico.
- ▶ Las instrucciones que impliquen depósito a la cuenta bancaria del cliente, están sujetas a que las operaciones pendientes de liquidar, se hayan completado.
- ▶ Las confirmaciones telefónicas por parte de Servicio de Atención al Cliente, serán realizadas a los teléfonos registrados por los clientes en su solicitud. En caso de ser ilocalizable el cliente, el Agente tendrá que confirmar los teléfonos de contacto del cliente, a través de un correo electrónico.
- ▶ Las instrucciones enviadas por el Agente deberán canalizarse al e-mail: instruccionescliente@skandia.com.mx



El horario límite para solicitar movimientos a través de la Aseguradora será de 08:00 a 11:30 am.

Nota: En caso de recibir tu instrucción después de éste horario, se procesará al siguiente día hábil. Existen algunas sociedades de inversión que tienen un horario específico de operación, y por lo tanto, su cierre es previo al horario especificado. (verificar boletín de rendimiento)



Recepción de Solicitudes

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Las solicitudes pueden ser ingresadas ya sea por la aplicación Skandia Financiero o por proceso tradicional, correo electrónico: solicitudesagente@skandia.com.mx
- ▶ Las solicitudes que sean ingresadas por proceso tradicional, deberán ser enviadas a través de correo electrónico, en un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. hora de la Ciudad de México.
- ▶ Las solicitudes que sean ingresadas por proceso tradicional, deberán ser entregadas en original, en un plazo no mayor a tres meses, una vez generada su referencia, mismas que no se recibirán en copia. En la solicitud, la firma del cliente deberá ser autógrafa.
- ▶ Las solicitudes deben estar acompañadas de la documentación requerida, de acuerdo a las disposiciones de la SHCP en el capítulo II "Conocimiento del Cliente".
- ▶ Para todos los productos, el campo de RFC deberá ser completado con 13 caracteres y en el caso del campo CURP con 18 caracteres.
- ▶ Para ningún producto existe la figura de beneficiarios contingentes.
- ▶ Es obligatorio completar el cuestionario del perfil financiero para Portafolios Premium.
- ▶ Las solicitudes deberán ser completadas en todos los campos.
- ▶ No se aceptarán solicitudes y hojas de especificaciones que contengan corrector o cualquier otra alteración que pudiera dar lugar a anomalías.
- ▶ No se recibirán solicitudes incompletas.

Documentos

- ▶ Los documentos deben presentarse en copia.
- ▶ No se recibirán documentos o identificaciones borrosas, ilegibles, con tachaduras o enmendaduras, o alteraciones o sobre escritura, estos serán rechazados y será necesario que el cliente envíe la documentación, para que su instrucción sea procesada.
- ▶ Es obligación por parte de los Agentes cotejar las copias de los documentos entregados contra los documentos originales.
- ▶ Es importante al hacer esta validación, revisar las fechas de vencimiento de los comprobantes.
- ▶ Una vez validada la firma, es indispensable incluir la leyenda “documentación cotejado contra el original” e incluir nombre y la firma del Agente.
- ▶ Se recomienda revisar que la identificación oficial se encuentre vigente.

Identificación Oficial

Los comprobantes de identificación oficial aceptados son:

- ▶ Credencial para votar emitida por el Instituto Federal Electoral (IFE) o por el Instituto Electoral Estatal (IEE) o por el Instituto Nacional Electoral (INE).
- ▶ Pasaporte vigente emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).
- ▶ Cédula Profesional.
- ▶ Cartilla Militar.
- ▶ Tarjeta única de identidad militar.
- ▶ Credenciales y carnets de afiliación expedidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social o del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado.
- ▶ Licencia para conducir.
- ▶ Certificado de matrícula consular.
- ▶ Credenciales de Instituciones Públicas de Educación Media Superior y Superior.
- ▶ En caso que el contratante sea extranjero, será necesario adjuntar una copia de su pasaporte vigente y copia de su credencial de residente permanente o temporal.

Comprobante de domicilio

Los comprobantes de domicilio aceptados son:

- ▶ Comprobantes con antigüedad no mayor a 3 meses que sustente la dirección en la solicitud: Suministro de energía eléctrica, suministro de servicio telefónico (excepto telefonía celular), suministro de gas natural y/o estacionario, estado de cuenta bancario, comprobante de T.V. de paga y comprobante de AFORE.
- ▶ Comprobante con antigüedad no mayor a 1 año: Suministro de servicio de agua potable, comprobante de impuesto predial, contrato de arrendamiento registrado ante la autoridad fiscal.

RFC/CURP

- ▶ Para los productos deducibles es obligatorio presentar el RFC con homoclave (cédula o constancia emitida por el SAT).
- ▶ En caso de que el cliente no cuente con estos documentos, deberá llenar el formato (Cliente sin RFC y/o CURP).
- ▶ Para todos los planes deducibles es indispensable presentar copia de ambos documentos (RFC con homoclave).
- ▶ En caso que el cliente no cuente con CURP, es necesario ingresar la constancia de “no existencia de CURP”, emitido en la página oficial.

Firmas

- ▶ Es obligatorio que se completen las siguientes firmas en todos los campos requeridos para cada solicitud:

(Ver solicitudes y revisar los campos de firmas)

Comprobante bancario

- ▶ Es necesario que en este documento se pueda corroborar la cuenta CLABE.
- ▶ Se aceptará estado de cuenta o carátula de contrato, no se aceptarán cheques, bouchers, ni pantallazos.
- ▶ Este comprobante puede aplicar como comprobante de domicilio, siempre y cuando no haya sido expedido hace más de 3 meses.
- ▶ No es válido que esté a nombre de un tercero (ni como comprobante de domicilio), en caso de ser cotitular de la cuenta, presentar comprobante.

Simulación

- ▶ Incluir nombre completo del cliente.
- ▶ Firma Autógrafa en original.

Excepciones

Se aceptarán solicitudes hasta con 5 modificaciones en cualquier sección (siempre y cuando se encuentren entre paréntesis), pero en campos sensibles deberán tener a un costado de la corrección la firma del cliente.

Los campos sensibles son:

- ▶ Datos generales (Nombre, RFC, CURP, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.)
- ▶ Cuestionario de perfil financiero.
- ▶ Beneficiarios (Nombre, fecha de nacimiento, parentesco y porcentaje).
- ▶ Tipo de contrato (individual).
- ▶ Cuestionario médico.
- ▶ Cuentas bancarias (incluyendo datos de domiciliación).
- ▶ Portafolio de inversión.
- ▶ Programa de aportaciones.
- ▶ Deducibilidad y adhesión al fideicomiso.

En caso de que la firma del cliente haya cambiado y no coincida la firma de la solicitud con la de su identificación oficial, será necesario completar el formato de variación de firma y anexar el formato correspondiente (ver anexo).

En caso de beneficiarios irrevocables, es obligatorio incluir una identificación oficial y firma en solicitud/contrato, si no desea asignar beneficiarios deberá hacer la anotación en la sección correspondiente.

Restricciones

- ▶ **Productos deducibles:** Los productos deducibles deben presentar RFC con homoclave.
- ▶ **Residentes extranjeros:** No se aceptarán solicitudes en donde el contratante resida en Estados Unidos, Japón, Australia y Canadá. Ver “Política de Expatriados”. Es posible aceptar solicitudes de extranjeros radicados en México, bajo el entendido de que si cambian de lugar de residencia a alguno de los países antes mencionados, se obligan a notificar a Skandia y aceptan que su contrato será cancelado. Será responsabilidad del cliente y del Agente asignado dar aviso del cambio de domicilio.
- ▶ **Contratante y beneficiario igual:** No se aceptarán solicitudes donde el contratante y el beneficiario sean la misma persona.
- ▶ **Portafolios Premium:** En el producto Skandia Crea, no está permitido registrar portafolios personalizados.
- ▶ **Comprobante de Afore y/o Estado de Cuenta:** pueden ser considerados como comprobantes de domicilio siempre y cuando se encuentren a nombre del titular.
- ▶ **Siempre que la solicitud sea debidamente llenada para su captura, la referencia será enviada a más tardar al día hábil siguiente inmediato antes de las 15:00 hrs., siempre y cuando entre en horario de operación (8:00 a 18:00 hrs)**

Las referencias se generarán respetando la secuencia de llegada.

Puntos de contacto

- ° solicitudesagente@skandia.com.mx
- ° servicioagente@skandia.com.mx

Datos sensibles

- ▶ **Profesión:** Empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución.
Ejemplos: Economista, Arquitecto, Ingeniero, Contador, Actuario, Psicólogo, etc.
- ▶ **Ocupación:** Trabajo, empleo, oficio, cuidado que impide emplear el tiempo en otra cosa.
Ejemplos: Empleado Bancario, Abogado, Chofer, Ama de casa, Albañil, Pintor, etc.
- ▶ **Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.
Ejemplos: Gerente, Asistente, Supervisor, Analista, Director, Socio, Accionista, etc.
- ▶ **Giro:** Conjunto de operaciones o negocios de una empresa.
Ejemplos: Financiero, Construcción, Seguros, Vidrio, Agrícola, Medios, etc.
- ▶ **Ciudad:** Conjunto de edificios y calles regidos por un ayuntamiento, cuya población densa y numerosa se dedica por lo común a actividades no agrícolas.
Ejemplos: México, Guadalajara, Mérida, Campeche, Tampico, Juárez, Hermosillo, Cuernavaca, Toluca, etc.
- ▶ **Población:** Conjunto de edificios y espacios de una ciudad.
Ejemplos: Zumpango, San Pedro, San Miguel de Allende, San Juan del Rio, etc.
- ▶ **Firma Electrónica Avanzada (FIEL):** Es un conjunto de datos que se acompañan a un mensaje electrónico cuyo propósito es identificar a la persona que envía el mensaje, así como a su autor, tal y como si se tratara de una firma autógrafa.

¿Quiénes están obligados a tramitar la FIEL?

- ▶ Todos los contribuyentes están obligados a tramitarla de conformidad con las reformas al Código Fiscal de la Federación, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio y el 27 de diciembre de 2006.
- ▶ El Servicio de Administración Tributaria liberará gradualmente los trámites y servicios en donde el uso de la Fiel será obligatorio.

Nota. No se aceptarán solicitudes que indiquen empleado, jubilado, trabajador, empresario, etc.; en la sección de Profesión, Ocupación y/o Actividad.



Entrega de Welcome Kit

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Se envía al correo electrónico registrado en la solicitud. En el caso de los productos con seguro, la póliza será publicada para clientes, en el portal Skandia Net y para agentes, en el Portal Proadmin.
- ▶ Para estos productos no aplica envío a domicilio del cliente.

Excepciones

En caso de que la solicitud sea retenida por circunstancias referentes a políticas y/o lineamientos aplicables como:

- ▶ Coincidencia PEP (Pueden ser homónimos).
- ▶ Coincidencia OFAC.
- ▶ Empleado.
- ▶ Riesgo inicial (Extranjeros).
- ▶ Riesgo inicial (Vendedor de Joyas).

Otros:

Control Seguro

En estos casos, la entrega de la referencia bancaria y Welcome Kit será en un horario diferente del especificado anteriormente, ya que es necesario completar el proceso interno para liberar las solicitudes.



Entrega de
solicitudes originales

Productos

CREA

Capital
Seguro



Condiciones

- ▶ Los Agentes y/o Promotores locales (Ciudad de México y Estado de México) deberán entregar las solicitudes originales, acompañadas de su respectivo acuse al corporativo de Skandia en la Ciudad de México, dirigida al área de Servicio Agente, en un periodo no mayor a tres meses, una vez generada su referencia.
- ▶ Para Agentes y/o Promotores foráneos, deberán enviar por medio del servicio de mensajería las solicitudes originales, acompañadas de un listado detallando el nombre, RFC y tipo de producto a que se refiera cada solicitud.

Restricciones

- ▶ No se recibirán solicitudes que no se describan en los acuses de envío de las mismas.
- ▶ No se aceptarán solicitudes y/o acuses con tachaduras y correcciones de cualquier tipo.



Notificaciones

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Se envían solo por correo electrónico, a la dirección registrada por el cliente en la solicitud. (Si el cliente realiza un cambio de e-mail se notificará también al correo electrónico nuevo)
- ▶ Las notificaciones se generan por contrato/póliza.
- ▶ El contrato/póliza debe estar activo.



**TO
ME
MOS
DE
CI
SIO
NES**

Notificaciones

- ▶ Bienvenida: todos los clientes que tengan registrado un correo electrónico, recibirán por este medio una notificación de bienvenida a la apertura de su contrato, en este se incluye el número de referencia y se envía con copia al Agente registrado.
- ▶ Aportaciones: Se enviará una notificación al correo electrónico registrado cada vez que se realiza un depósito referenciado, ya sea en ventanilla o domiciliado.
- ▶ Rechazo de domiciliación: se enviará una notificación al correo electrónico registrado cada vez que se hace el intento de débito “fallido”, este correo se envía con copia al Agente asignado
- ▶ Cumpleaños: Se enviará una notificación al correo electrónico registrado cada vez que es cumpleaños del cliente, este correo se envía en el mes del cumpleaños del cliente.
- ▶ Estados de cuenta / Constancias: Se envía una vez que los estados de cuenta/Constancias están disponibles en Skandia Net para la consulta del cliente.
- ▶ Retiros Parciales: Se enviará una notificación al correo electrónico registrado cada vez que se procese un retiro solicitado.
- ▶ Reseteo NIP Telefónico: Se enviará notificación al correo electrónico registrado.
- ▶ Cambio de datos sensibles: Se enviará una notificación al correo electrónico registrado cada vez que se hacen actualizaciones en la información registrada.
- ▶ Depósito Bono de Permanencia: Esta notificación se enviará únicamente a planes Skandia Capital Seguro, siempre y cuando el cliente cumpla con la condición del bono.
- ▶ Boletín de rendimientos: Clientes que cuentan con un correo electrónico registrado, recibirán el boletín y de forma quincenal.



Llamada de bienvenida

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Se hace una llamada de bienvenida por cada contrato o póliza, a menos que se ingresen 2 contratos del mismo cliente en un mes.
- ▶ Las llamadas se realizan a los teléfonos registrados por el cliente en solicitud.

Restricciones

- ▶ Derechos ARCO.
- ▶ Aviso de Privacidad.

Acuerdos de servicio

- ▶ La llamada de bienvenida se realiza al mes siguiente que se ingresó la solicitud.
- ▶ En la llamada se da acceso al cliente al portal de Skandia Net (Opcional)
- ▶ Se realiza reenvío de Welcome kit a solicitud del cliente.

Ciudad de México 5093 - 0220 opción 2 o del Interior
800 0217 569 opción 2.



Domiciliaciones

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Se realizará la Domiciliación por contrato una vez al mes, y habrá reenvío únicamente para los que tuvieron rechazo por “Insuficiencia de Fondos” en el primer intento.

Los conceptos que se tienen identificados en los rechazos de domiciliación son los siguientes:

- ▶ Dígito verificador erróneo.
- ▶ Rechazo alterno – verificar con Skandia.
- ▶ Insuficiencia de fondos.
- ▶ Cuenta cancelada.
- ▶ Cuenta bloqueada.
- ▶ Cuenta inexistente.
- ▶ No pertenece al Banco receptor.
- ▶ Por orden del Cliente no pagar al Emisor.
- ▶ Por orden del Cliente cancelación del Servicio.
- ▶ Cliente no tiene autorizado el Servicio.
- ▶ La domiciliación se realizará en la fecha especificada por el Cliente en la Solicitud o formato, en caso de días inhábiles aplicará para el siguiente día hábil.
- ▶ El monto máximo para debitar es de \$50,000.00 en todos los productos.
- ▶ Skandia contactará al Cliente cuando haya endoso de la cuenta bancaria.
- ▶ Se envía notificación al correo electrónico registrado del cliente indicando el motivo del rechazo.
- ▶ En los casos de domiciliación rechazada por insuficiencia de fondos se realizarán cinco reintentos en los siguientes cinco días hábiles posteriores a la fecha del cobro ordinario.
- ▶ Cualquier cambio en la domiciliación deberá de notificarse con 48hrs. de anticipación, a la fecha establecida por el cliente para el débito.

Formato de cambio de domiciliación para realizar cambios en el servicio de domiciliación, se puede cambiar:

- ▶ Fecha de domiciliación.
- ▶ Monto a domiciliar.
- ▶ Ajuste de inflación.
- ▶ Datos bancarios.

Restricciones

- ▶ Solo se realizarán cargos a tarjetas de débito, crédito o cuenta CLABE (ver tabla ANEXA 1.1 de bancos aceptados)
- ▶ No se aceptan cuentas de bancos extranjeros
- ▶ No se aceptan tarjetas American Express
- ▶ Se aplicará un cargo (\$10.00 + IVA) en el contrato del Cliente cuando el rechazo sea por insuficiencia de fondos, se cobrará del fondo individual en administración.

Acuerdo de servicio

El proceso de Domiciliación se realizará teniendo en cuenta los siguientes tiempos:

- ▶ t: Se envía el archivo de Domiciliación al Banco.
- ▶ t+1: Se realiza el débito en la cuenta del Cliente.
- ▶ t+2: Se invierte el dinero del Cliente en los fondos definidos.



Aseguramiento de las aportaciones

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Contratos con 2 aportaciones vencidas dentro de los primeros 24 meses, se les debe modificar al estatus de operación a “cesación de pagos”.
- ▶ Contratos con 11 aportaciones vencidas posterior a los 25 meses, se les debe modificar al estatus de operación a “cesación de pagos”.
- ▶ Una vez que el contrato entre en el estatus de “cesación de pagos” se deberá reactivar el contrato mediante la instrucción de rehabilitación.

Instrucciones

- ▶ Formato de rehabilitación.
- ▶ Cuestionario médico.
- ▶ Formato de autorización de cargo.

Restricciones

- ▶ Los contratos que se encuentren en status paid-up se realizará el cargo por concepto de cancelación anticipada, deberán tener asignado el portafolio “cancelaciones” y se dará de baja el servicio de domiciliación.

 skandia

Aportaciones

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Para todos los depósitos que se realicen sin referencia, si después de tres días hábiles no se identifican por el área de Servicio Retail, serán invertidos en un contrato operativo en sociedades de inversión el mismo día y permanecerán ahí hasta que se reciba el comprobante bancario e instrucción del cliente, solicitando invertir dicho depósito en su contrato.
- ▶ Una vez que el depósito haya sido identificado, será invertido con los intereses que generó en la sociedad de inversión de liquidez diaria.
- ▶ Por ninguna circunstancia, los Agentes o cualquier empleado de Skandia, podrán recibir dinero en efectivo o cheques de los Clientes.

Restricciones

- ▶ La recuperación de rendimientos se hará en base al portafolio de inversión definido para depósitos no identificados y no sobre el portafolio definido por el cliente.
- ▶ No está permitido realizar depósitos a las cuentas bancarias de Skandia cuando el prospecto aún no ha sido aceptado por la Aseguradora, de acuerdo a las políticas de conocimiento del cliente.

Acuerdo de servicio

- ▶ Los depósitos recibidos antes de las 11:30 am para la Aseguradora, se aplicarán y se harán efectivos el mismo día, los que se reciban después de dichas horas, serán considerados para el día hábil siguiente.
- ▶ Todos los depósitos, salvo buen cobro tendrán fecha efectiva a las 48 horas (2 días hábiles)

 skandia

Depósitos no identificados

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Para todos los depósitos que se realicen sin referencia, si después de dos días hábiles no se identifican, serán invertidos en un contrato operativo en sociedades de inversión, el mismo día y permanecerán ahí hasta que se reciba el comprobante bancario e instrucción del cliente solicitando invertir dicho depósito en su contrato.
- ▶ Una vez que el depósito haya sido identificado será invertido con los intereses que generó en la sociedad de inversión de liquidez diaria.
- ▶ Solo se aplica para contratos activos.
- ▶ El depósito se realizará a las sociedades de inversión indicadas en el portafolio actual en que se encuentre el contrato.
- ▶ Todos los depósitos, salvo buen cobro, tendrán fecha efectiva a las 48 horas (2 días hábiles).

Documentación

- ▶ Los depósitos deben contener una referencia válida.
En caso de no contar con el dato, el cliente deberá enviar por lo menos una de las siguientes opciones:
- ▶ Ficha de pago (incluyendo sello, referencia, fecha y cuenta del beneficiario e importe).
- ▶ Estado de cuenta y/o resumen de movimientos (incluyendo importe, cuenta del beneficiario y fecha).
- ▶ Comprobante oficial emitido por el Banco de México de la transacción (incluyendo convenio, cuenta del beneficiario, fecha e importe).
- ▶ Comprobante oficial emitido por la institución bancaria (incluyendo referencia, convenio, cuenta del beneficiario, fecha e importe).

Restricciones

- ▶ Por ninguna circunstancia los Agentes o cualquier empleado de Skandia, deben recibir dinero en efectivo o cheques directamente de los Clientes.
- ▶ No está permitido realizar depósitos a las cuentas bancarias de Skandia cuando el prospecto aún no ha sido aceptado por la empresa de acuerdo a las políticas de conocimiento del cliente.

Acuerdo de servicio

- ▶ Conforme sean identificadas las aportaciones serán Depositadas a las referencias confirmadas.
- ▶ Conforme a liquidez de los fondos se identificará en la valuación.

 skandia

Deducibilidad

Productos

CREA

Capital Seguro



Condiciones

- ▶ Un contrato que haya ingresado como Deducible, no podrá cambiar a No Deducible.
- ▶ Un contrato que haya ingresado como No Deducible, no podrá cambiar a Deducible.

Instrucciones

Todas las instrucciones se deben enviar al correo instruccionescliente@skandia.com.mx con las siguientes consideraciones:

- ▶ El llenado de los formatos debe completarse en su totalidad.
- ▶ Las instrucciones no deberán tener tachaduras ni enmendaduras.
- ▶ Es importante que si el cliente desea hacer el mismo movimiento en más de 1 contrato debe enviar un formato por contrato.
- ▶ Se debe enviar una instrucción por archivo, es decir si vienen más de 1 instrucción en el mismo archivo solo se tomará en cuenta la primera.
- ▶ Es recomendable que los formatos se envíen escaneados en formato JPG o PDF, para facilitar el cotejo de datos.
- ▶ El ejecutivo de call center realizará tres intentos para confirmar la instrucción.
- ▶ Instrucciones que requieren call back para procesarse:
 - a) Cambio de dirección.
 - b) Alta de cuenta bancaria para retiros.
 - c) Retiro parcial / total más de \$500,000.00.
 - d) Traspaso a contratos a otra empresa PPR.
 - e) Cambio de cuenta bancaria para domiciliación (a excepción de tarjeta de crédito)

Instrucciones

- ▶ Si no se cuenta con la confirmación telefónica del cliente, la instrucción no procederá.
- ▶ Para confirmar estas instrucciones es necesario contactar al cliente a través de outbound (llamada de salida a teléfonos registrados desde solicitud). En caso que los números telefónicos estén desactualizados es necesario que el Asesor Financiero confirme el número telefónico actual, por medio de correo electrónico. De no tener confirmación, no se le podrá llamar al cliente.



**TO
ME
MOS
DE
CI
SIO
NES**

 skandia

Movimientos

Productos

CREA

Capital Seguro



Cambio de teléfono, e-mail y dirección

Cambio de teléfono:

- ▶ Se deberá enviar:
- ▶ Formato de cambio de domicilio/teléfono/e-mail.
Comprobante telefónico.
Identificación oficial vigente.

Cambio de e-mail:

- ▶ Se deberá enviar:
- ▶ Formato de cambio de domicilio/teléfono/e-mail.
Identificación oficial vigente.

Cambio de domicilio:

- ▶ Se deberá enviar:
- ▶ Formato de cambio de domicilio/teléfono/e-mail.
Comprobante de domicilio actualizado con vigencia no mayor a tres meses (Recibo de pago por servicio de telefonía fija, televisión de paga, agua, luz, gas natural / gas estacionario, estado de cuenta bancario o comprobante de AFORE).
Identificación oficial vigente.

Alta/Baja de cuenta bancaria

Para alta de cuenta

- ▶ Se deberá enviar:

1: Formato de alta de cuenta bancaria.

2: Comprobante bancario en el cual se pueda confirmar:

- a) Nombre de titular.
- b) Nombre de la institución financiera que lo expide.
- c) Número de cuenta clabe (18 dígitos).

3: Solo se aceptará como comprobantes bancarios:

- a) Estados de Cuenta.
- b) Contrato de Apertura.

4. Identificación oficial vigente.

NOTA: En el proceso se tiene un tiempo establecido de 5 a 10 días hábiles posteriores a recibir con los formatos completos y correctos para realizar la gestión.

Para baja de cuenta

- ▶ Solo es necesario enviar el formato de baja de cuenta bancaria.

Retiro parcial

Retiro parcial vía formato:

- ▶ Es necesario que se llenen todos los Campos del formato.
- ▶ Si es un retiro menos a \$149.999 se opera y no se confirma con cliente.
- ▶ Si es un retiro entre \$150,000 y \$500,000; si hubo un alta de cuenta bancaria posterior a solicitud se tendrá que hacer call back exitoso antes de que se ingrese el retiro al cliente.
- ▶ Si es un retiro de más de \$500,000 no se ingresa sin call back previo, si hubo alta de cuenta bancaria en el contrato, no se libera sin un segundo call back por parte de call center.

Retiro parcial vía telefónica:

- ▶ Es necesario que el cliente ingrese con contrato y NIP telefónico validado, si el cliente no cuenta con él, es necesario contactar a un ejecutivo para apoyarlo a generarlo.
- ▶ Se hará una validación de identidad del cliente, dependiendo del saldo que tenga al día.
- ▶ Se tomará el movimiento.
- ▶ Si es un retiro menos a \$149.999 se opera y no se confirma con cliente.
- ▶ Si es un retiro entre \$150,000 y \$500,000; si hubo un alta de cuenta bancaria posterior a solicitud se tendrá que hacer call back exitoso antes de que se ingrese el retiro al cliente, no al teléfono de la casa sino al celular.
- ▶ Si es un retiro de más de \$500,000 no se ingresa sin call back previo, si hubo alta de cuenta bancaria en el contrato, no se libera sin un segundo call back por parte de call center a otro número del cliente al que inicialmente se le validó y si no lo encontramos, hablamos al Agente o Promotor.

Retiro parcial

Datos importantes de los retiros parciales:

- ▶ Los retiros están sujetos a la liquidez de cada sociedad de inversión y no es posible depositar en una misma fecha cuando no coincidan las fechas de liquidación.
- ▶ Los retiros recibidos después de la hora mencionada se procesarán al día siguiente hábil.
- ▶ Existen algunas sociedades de inversión que tienen un horario específico de operación y por tanto su cierre es previo al horario anteriormente especificado. Favor de revisar esto en el boletín de rendimientos.
- ▶ Si el contrato no cuenta con montos excedentes no podrá realizar un retiro parcial.

Retiro total

Solo es necesario que enviés el formato completo:

- ▶ Si es un retiro menor a \$149.999 se opera y no se confirma con cliente.
- ▶ Si es un retiro entre \$150,000 y \$500,000; si hubo un alta de cuenta bancaria posterior a solicitud se tendrá que hacer call back exitoso antes de que se ingrese el retiro al cliente, no al teléfono de la casa sino al celular.
- ▶ Si es un retiro de más de \$500,000 no se ingresa sin call back previo, si hubo alta de cuenta bancaria en el contrato, no se libera sin un segundo call back por parte de call center a otro número del cliente al que inicialmente se le validó y si no lo encontramos, se contactará al Agente.
- ▶ En caso que la cuenta que envíen en el formato sea distinta a la que está registrada o no se encuentre registro alguno, antes de hacer el movimiento se tendrá que realizar el proceso de alta de cuenta bancaria.
- ▶ Los retiros totales sólo son procesados con una instrucción por escrito.

Domiciliación

Es necesario enviar instrucción con 48 horas hábiles antes que se haga el débito.

- ▶ Si solo hay cambio de fecha, día o monto a debitar solo se deberá enviar el formarto y no será necesario la confirmación con el cliente.
- ▶ Si se va a cambiar la cuenta bancaria es necesario que envíen adjunto:
 - 1.Comprobante bancario en el cual se pueda confirmar:
 - a) Nombre de titular.
 - b) Nombre de la institución financiera que lo expide.
 - c) Número de cuenta clabe (18 dígitos).
 - d) Para el caso de TDD o TDC anexar el frente del plástico a nombre del cliente y que se encuentre vigente.
 - 2.Identificación oficial vigente.
 - 3.Si la cuenta es nueva es necesario confirmar con el cliente mediante una llamada de salida (outbound) con mínimo 48 horas de anticipación al día del débito.
 - 4.Para TDC no se genera confirmación telefónica con el cliente.
- ▶ Es posible domiciliar a la cuenta de un tercero siempre que:
 - 1.Exista un interés asegurable, validándolo con el documento oficial certificado (expedido por el registro civil)
 - 2.Se adjunte el formato de proveedor de recursos
 - 3.Se entregue la documentación anexa en el formato.

Cambio de Perfil Financiero

Cambio De Perfil Financiero Vía Formato.

- ▶ Solo es necesario que envíe el formato de Cambio de Perfil Financiero contestando todas las preguntas, y marcando portafolio actual y el nuevo.

Anexo 1. Tabla de bancos permitidos para cobrar a cuenta CLABE

Se Anexa tabla de bancos permitidos para cobro por domiciliación a cuenta clabe

Banco	Domiciliación
BANCO NACIONAL DE MEXICO S.A.	SI
BANCOMER, S.A.	SI
BANCO SANTANDER , S.A.	SI
BANCO NACIONAL DEL EJERCITO	SI
HSBC (MEXICO) , S.A.	SI
BANCO DEL BAJIO, S.A.	SI
IXE BANCO, S.A.	SI
BANCO INBURSA, S.A.	SI
BANCO INTERACCIONES, S.A.	SI
BANCO MIFEL, S.A.	SI
SCOTIABANK INVERLAT, S.A	SI
BANCO REGIONAL DE MONTERREY, S.A.	SI
BANCO INVEX, S.A	SI
BANSI, S.A	SI
BANCA AFIRME, S.A.	SI
BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A.	SI
BANCO VE POR MAS, S.A	SI
BANCO MULTIVA	



@SkandiaMéxico

