

Guía de clientes vulnerables

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Vigencia	3
4. Particularidades.....	3
5. Definiciones.....	3
6. Participantes en el proceso y responsabilidades	3
7. Procedimiento	4
8. Documentos de Referencia	17
9. Control de Versiones	17
10. Recuadro de autorización.....	17

1. Objetivo

Proporcionar una Guía clara y detallada en relación con el manejo de los clientes vulnerables sobre la forma de identificarlos, pasos a seguir, números de contacto, etc.

2. Alcance

La aplicación y apego a los lineamientos contenidos en el presente documento son de carácter obligatorio para todos los directores, subdirectores, empleados y terceros contratados para realizar actividades en nombre de Zurich o para representar sus intereses.

3. Vigencia

El presente documento entra en vigor a partir de su fecha de publicación, teniendo una vigencia indefinida y está sujeto a ser revisado de manera anual y modificado por cambios o reformas que se originen por la legislación vigente, o bien cambios en el proceso operativo de la compañía.

4. Particularidades

Situaciones no previstas en este documento, deben ser presentadas al CCO de México y al Head de Governance quienes determinarán los criterios y/o acciones a seguir.

5. Definiciones

CCO: Chief Claims Officer

6. Participantes en el proceso y responsabilidades

Escribir el nombre de las áreas que intervienen en el proceso (internos o externos) y sus responsabilidades (Roles y Responsabilidades por área o posición).

Área o puesto	Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none">• <u>Claims</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Brindar atención al cliente con algún tipo de vulnerabilidad</u>
<ul style="list-style-type: none">• <u>Recursos Humanos</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Proporcionar entrenamiento sobre atención a clientes vulnerables</u>
<ul style="list-style-type: none">• <u>Governance</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Creación y actualización de la presente Guía</u>
<ul style="list-style-type: none">• <u>Vendor</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Informar a los proveedores sobre el proceso a seguir con clientes vulnerables</u>
<ul style="list-style-type: none">• <u>Legal</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Informar al área de Governance sobre cambios regulatorios en materia de atención a clientes vulnerables</u>

7. Procedimiento

¿Qué es un cliente vulnerable?

Una persona puede experimentar vulnerabilidad debido a su:

- Edad;
- Discapacidad;
- Condiciones de salud mental;
- Condiciones de salud física;
- Violencia familiar;
- Las barreras del idioma;
- Barreras de alfabetización;
- Cultura;
- Ubicación remota; o

Una persona vulnerable puede incluir a alguien:

- Que por su edad (mayor de 65 años), se encuentre en una situación de vulnerabilidad física y/o económica
- Que padezca de una condición médica; incluyendo enfermedades crónicas, enfermedades terminales, abuso de drogas o alcohol,
- Que experimente un evento de vida traumático (pérdida total de propiedad / vida)
- Que dependa de un cuidador o que tenga un dependiente con una condición grave de salud o discapacidad
- Quién ha sido víctima de un crimen violento
- Quién es padre/madre, soltero o viudo / viuda
- Quien es un refugiado
- Que exprese amenazas de autolesión o suicidio.
- Que exprese amenazas de daño a otros y/o a sus propiedades.

Prioridades clave en la gestión de clientes vulnerables

- El trato justo y sensible de las personas vulnerables, asegurando que sean tratadas con dignidad y respeto.
- La seguridad del cliente y su familia.
- El bienestar de los empleados de Zurich y la prestación de apoyo a nuestros empleados que se ocupan de casos delicados.
- Minimizar el riesgo de daño en las interacciones con los clientes.
- Asegurarse de que Zurich brinde asistencia oportuna, constante y específica a las personas afectadas por la vulnerabilidad.

Cómo identificar a una persona vulnerable:

Hay varias formas de identificar a una persona vulnerable, que incluyen:

- La divulgación directa de la persona ya sea verbalmente o por escrito
- La divulgación directa por un tercero que representa a la persona
- A través de registros médicos u otra justificación/documentación recibida en el expediente
- La forma en que la persona se comunica o se expresa, es decir, puede hablar de forma muy emotiva, puede parecer incapaz de hablar con libertad o mostrarse emocional al hablar.
- La persona se vuelve agresiva o abusiva.
- A través de información divulgada por terceros u obtenida de a través de proveedores de servicios
- El tema del siniestro también puede crear vulnerabilidad, es decir, un siniestro por lesiones graves o muerte deberá considerarse vulnerable en los siguientes casos:

➤ **Motor**

La persona se encuentra gravemente lesionada y solicita ambulancia y/o un familiar.
La persona no se puede comunicar y se recibe la llamada de un policía o agente de tránsito.
La persona no cuenta con identificación en el momento del siniestro.

➤ **Vida**

La persona no se puede comunicar y se recibe la llamada de un familiar.
La persona no se puede identificar en ese momento.
La persona requiere asistencia de un tercero.

Nota: los clientes vulnerables pueden ser reacios o incapaces de revelar sus circunstancias

Señales que pueden indicar que los clientes están afectados por la violencia familiar

Cuando alguien:

- Parece o suena angustiado o asustado,
- Se ve o se escucha que recibe instrucciones de su pareja o de otra persona,
- Permanece en silencio mientras otra parte habla todo,
- No entiende o no tiene conocimiento de coberturas contratadas a su nombre o que cubran su propiedad,
- Tiene inquietudes sobre la protección de su privacidad personal, la seguridad o la seguridad de sus pólizas,
- Cambia su dirección con frecuencia o no quiere que su dirección física esté registrada,
- Revela la existencia de una orden de intervención o equivalente.

La violencia familiar no se limita a instancias físicas de violencia, también puede incluir amenazas, abuso emocional, psicológico, financiero/económico y sexual.

La violencia familiar también puede incluir daños a la propiedad y a los animales.

Clientes que pudieron o tienen una condición de salud mental

Las Naciones Unidas definen la salud mental como:

“Un estado de bienestar en el que un individuo se da cuenta de sus propias capacidades, puede hacer frente a las tensiones normales de la vida, puede trabajar productivamente y puede hacer una contribución a su comunidad”. En el caso de los niños y adolescentes, la salud mental se refiere a “la capacidad para lograr y mantener un funcionamiento y bienestar psicológico óptimo”.

La enfermedad mental puede definirse como un trastorno clínicamente diagnosticable que interfiere significativamente con las habilidades cognitivas, emocionales o sociales de un individuo.

Debemos alentar a los clientes a informar si tuvieron o cuenta con alguna condición de salud mental.

También podemos identificar la condición de salud mental de un cliente, mediante el asesoramiento directo del cliente u otros expertos o informes de expertos, como informes médicos e historial médico.

Debemos tratar a todas las personas con cualquier condición de salud mental actual o pasada con equidad y sensibilidad.

Gestión de clientes vulnerables

Con el fin de ejercer el debido cuidado con los clientes vulnerables, Zurich deberá, cuando sea necesario:

- Proporcionar capacitación a los empleados para concientizar sobre los clientes vulnerables y mejorar las respuestas de los clientes afectados por su vulnerabilidad.
- Involucrar al cliente con dignidad, sensibilidad, respeto y compasión, para minimizar el impacto en el cliente.
- Siempre que sea posible, priorizar y brindar flexibilidad con respecto a las reclamaciones relacionadas con clientes vulnerables
- Usar los métodos de investigación menos intrusivos en casos de violencia familiar y condiciones de salud mental.
- Acordar cuándo y cómo comunicarse con el cliente.
- Preguntar al cliente si requiere una persona de apoyo o si requiere que una persona actúe en su nombre, cuando esto sea posible.

- Proteger la información privada y confidencial y minimizar la divulgación de su información.
- Informar a los clientes sobre la asistencia disponible y proporcionar referencias de servicios especializados, como se describe en los Servicios de recursos y Contactos de referencia adjuntos.
- Asegurarse de que los sistemas, reclamaciones y pólizas de Zurich estén actualizados.

Si la situación se considera urgente, es decir, la persona que llama está angustiada o amenaza con autolesionarse, se debe escalar de inmediato y, cuando sea necesario, contacte a los servicios de emergencia que se encuentran en la sección de Recursos y Contactos al final de esta Guía.

Manejo de situaciones donde la violencia familiar esta identificada o se sospecha su existencia

- Zurich no requiere evidencia de una orden de intervención para activar esta Guía, alguien que se identifique a sí mismo como afectado por violencia familiar debe ser tratado de acuerdo con esta política sin que se requiera más evidencia.
- La información personal, incluidos el correo electrónico, las direcciones físicas y los números de teléfono, deben mantenerse seguros y no compartirse con los titulares de pólizas conjuntas.
- Los archivos y pólizas de clientes que están marcados como afectados por violencia familiar deben ser accesibles solo para empleados autorizados identificados.
- Toda la información sobre un cliente afectado por violencia familiar debe tratarse como información delicada y mantenerse confidencial.
- Determinar si el cliente tiene más de una póliza o siniestro que requiera un manejo sensible por una situación de violencia familiar. Pregunte al cliente y busque proactivamente otras pólizas y siniestros que puedan estar a su nombre.
- Comunique sobre las vías más seguras para comunicarse con un cliente que experimenta violencia y registre estos métodos de comunicación en el archivo del cliente; por ejemplo, pregunte al cliente si es un buen momento para hablar o si es seguro dejar mensajes telefónicos
- Una vez que haya identificado a un cliente que haya sido afectado por violencia familiar, determine si la comunicación debe involucrar al, abogado, servicios comunitarios o trabajo social, oficial de asistencia legal o especialista en violencia familiar.
- Reduzca al mínimo la información que un cliente debe proporcionar y la cantidad de veces que un cliente debe revelar la misma información, teniendo en cuenta que es posible que no tenga acceso a su información personal, registros y documentos.
- Tenga en cuenta que una asegurada afectada por violencia familiar puede preferir hablar con un empleado del sexo femenino y ofrezca esta opción si es posible.
- Refiera a los clientes con los servicios externos de violencia familiar mencionado en la Sección Contactos de recursos de esta Política.
- Es fundamental proteger la información de cualquier empleado de Zurich en situaciones en las

que puedan tener que ponerse en contacto con el perpetrador de violencia familiar.

- El apoyo está disponible para los empleados de Zurich afectados por violencia familiar o que se ven afectados por el trato con estos clientes vulnerables.

Gestión de clientes que requieren soporte con Identificación

Para los clientes que requieran soporte con identificación, Zurich deberá;

- Tomar medidas razonables para ayudar al cliente a cumplir con sus obligaciones de identificación.
- Proporcionar, cuando sea razonable, flexibilidad con la verificación y la identificación.
- En caso de que se reciba una solicitud o se requiera apoyo en relación con la identificación, se deberá evaluar cada caso de manera individual.
- Debe remitir las solicitudes de soporte de identificación a su Line Manager, quien a su vez se comunicará con el equipo de Governance de Zurich para buscar asesoramiento sobre cómo proceder.
- Governance proporcionará instrucciones en relación con si se puede otorgar alguna aprobación especial al cliente y, de ser así, la naturaleza de esa aprobación.
- El responsable debe gestionar la transacción relevante con el cliente, de acuerdo con las instrucciones de Governance y registrar la nota detallada de los archivos en el archivo del cliente.

Catástrofes y eventos comunitarios

Zurich responderá a catástrofes y otros eventos comunitarios significativos, como pandemias, que generen vulnerabilidad y/o dificultades financieras, de manera eficiente y compasiva.

Otras circunstancias especiales

Hay una serie de actividades de gestión de siniestros que tienen el potencial de afectar a las personas vulnerables. Éstos incluyen:

- Litigios
- Investigación
- Acción de recuperación
- Gestión de reclamaciones

Estas actividades de gestión de siniestros deben realizarse para minimizar el impacto en la persona vulnerable. También existen requisitos legales de presentación de informes en relación con los niños involucrados en situaciones de violencia familiar.

Si Zurich no puede proporcionar un seguro o existe un rechazo del siniestro de una persona vulnerable

Debemos:

Proporcionar al cliente nuestras razones, por escrito.

Informar al cliente sobre su derecho a solicitar la información en la que nos basamos para evaluar su solicitud y, si la solicita, se la proporcionaremos siempre que:

- Cumple con la Política de Privacidad de Zurich
- No está relacionado con un siniestro que ha sido o está siendo investigado
- No será perjudicial para Zurich en relación con una disputa sobre la cobertura o reclamación del seguro del Cliente.

Proporcione detalles de nuestro proceso de quejas, si el cliente nos dice que no está satisfecho con nuestra decisión.

Gestión de Proveedores Terceros de Clientes Vulnerables

Si estamos obligados a designar a un proveedor externo para un siniestro que involucre a un cliente vulnerable, debemos:

- Informar al proveedor externo que el cliente es vulnerable; sin embargo, solo proporcione información relevante para su objetivo y de acuerdo con nuestras instrucciones. No debemos divulgar información altamente sensible o confidencial a menos que específicamente se requiera.
- Proporcionar instrucciones específicas sobre cómo requerimos que el proveedor externo gestione la vulnerabilidad del cliente.
- Proporcionar instrucciones al proveedor externo para asegurarse de que Zurich esté informada de cualquier desarrollo relevante.
- Proporcionar instrucciones continuas al proveedor externo, según sea necesario, en caso de que exista más información disponible sobre la vulnerabilidad del cliente y/o cualquier soporte adicional que solicite.

Si a un proveedor externo se le notifica o identifica sobre un cliente vulnerable, deberá:

- Registrar la información relevante en su expediente y actualizar sus sistemas.
- Notificar a Zurich lo antes posible, pero a más tardar dentro **de los 3 días hábiles**.
- La notificación debe ser entregada al personal de siniestros.
- Si el colaborador de siniestros que atiende estos casos no está disponible, el asunto debe remitirse a su Line Manager.

- La notificación debe incluir:

- ✓ La fecha en que se reveló o descubrió la vulnerabilidad,
- ✓ Cómo se reveló o descubrió la vulnerabilidad,
- ✓ El tipo de vulnerabilidad,
- ✓ Detalles de cualquier soporte o requerimiento especial solicitado por el cliente vulnerable,
- ✓ Tener conocimiento del expediente del cliente y las recomendaciones que el tercero proveedor tenga en relación con la respuesta al cliente vulnerable.

La notificación vía correo debe estar marcada: **Urgente: Cliente vulnerable**, para garantizar que podamos responder con prioridad.

El proveedor externo también debe llamar por teléfono al administrador de siniestros para proporcionar una notificación verbal, según los plazos descritos anteriormente.

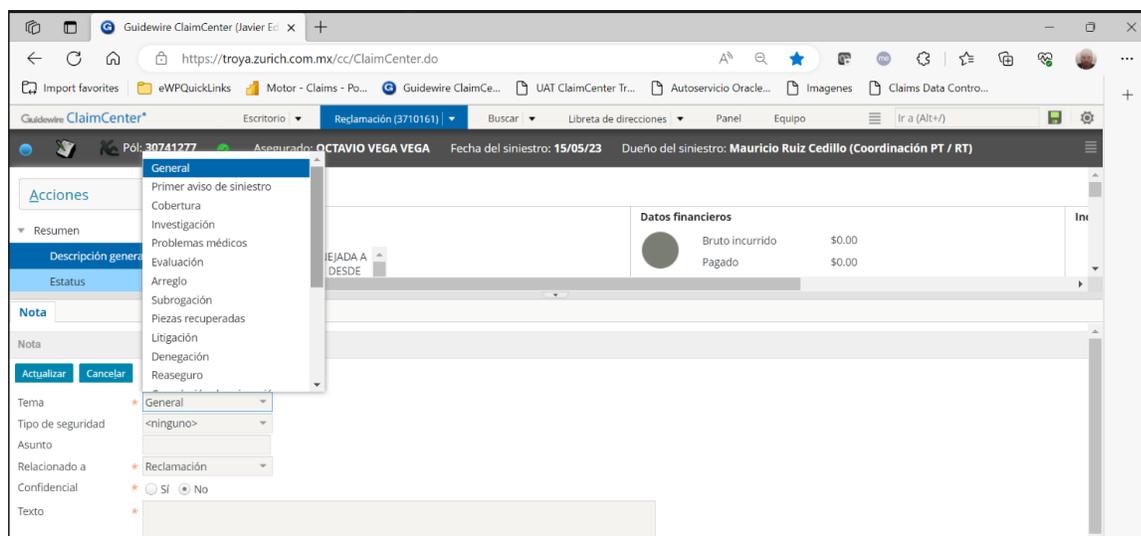
Al recibir la notificación de cliente vulnerable, debemos:

- Evaluar el asunto y escalar el tema con su Line Manager, en caso de ser necesario.
- Proporcionar instrucciones adicionales al proveedor externo en relación sobre cómo proceder con el cliente vulnerable.

Gestión de registros

Si identifica o si un cliente informa que es vulnerable, debe actualizar el archivo del cliente en el sistema Guidewire.

Deberá dar clic en la opción dentro del combo TEMA y seleccionar la opción CLIENTE VULNERABLE como se muestra a continuación:



También debe registrar notas en el expediente, incluidos los detalles relevantes sobre:

- Cualquier solicitud de soporte realizada por el cliente
- El soporte que se le ofreció al cliente
- Si la oferta de apoyo fue aceptada o rechazada
- Cualquier acuerdo alcanzado entre Zurich y el cliente
- Cualquier comunicación continua con el cliente y/o su representante, en relación con sus requerimientos de soporte.

Para los casos de Vida y Gastos Médicos, se deberán identificar los correos como **Urgente: Cliente vulnerable**.

Toda la información relacionada con la vulnerabilidad de un cliente debe manejarse con sensibilidad y un alto nivel de confidencialidad.

Privacidad y confidencialidad

Todas las reclamaciones de Zurich y la información relacionada deben gestionarse de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y las Políticas de protección e información de datos de Zurich.

Proceso de denuncias

Si un cliente no está satisfecho con la gestión o el soporte brindado por Zurich, en relación con su vulnerabilidad, puede presentar una queja. Los clientes pueden enviar su queja por correo electrónico a la dirección de contacto.zurich@mx.zurich.com o llamar a los siguientes números:

Número de Atención a Clientes
800 0800 009
800 2886 911

Horario de atención
Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 Hrs y Sábado de 09:00 a 15:00 hrs

Respuesta: 24 a 72 horas hábiles.

Llamadas de socorro

Existen momentos en que un empleado puede tener contacto con una persona vulnerable y este contacto podría tener el potencial de convertirse en una amenaza de autolesión o posible suicidio o puede ser que la persona vulnerable se vea amenazada por la violencia física.

Existen limitaciones legales y éticas por temas de confidencialidad donde los empleados están obligado a revelar y actuar con la información de la persona que llama, como un riesgo grave de autolesión o daño a otros, sin embargo, la confidencialidad puede anularse en casos de riesgo de suicidio.

Cuando se hable con un cliente vulnerable:

- Sea usted mismo, si se encuentra preocupado, su voz y sus modales lo delatarán.
- Sea comprensivo, no juzgue, sea paciente, manténgase tranquilo.
- Escuche. Deje que la persona descargue la desesperación, ventile la ira.
- Simplemente hable sobre sus problemas durante un período de tiempo. Esto le dará a una persona vulnerable un alivio contra la soledad y de sus sentimientos reprimidos, la conciencia de que a otra persona le importa y la sensación de ser comprendida.
- Evite discusiones, resolución de problemas, dar consejos, referencias rápidas, menospreciar y hacer sentir a la persona que llama que tiene que justificar sus sentimientos.

Al gestionar una llamada de socorro, debe:

- Expresar preocupación por la persona: escuche activamente y use preguntas abiertas.
- Obtener los datos de contacto de la persona.
- Obtener el número de contacto y la ubicación de la persona para el caso en que la llamada se desconecte: solicite los números de teléfono de su médico, proveedores de atención médica (psicólogo, consejero, psiquiatra o consultor de rehabilitación/manejo de lesiones) y cualquier familiar o amigo.
- Escuchar y permanecer en línea con la persona: deje que la persona hable la mayor parte del tiempo, permítale expresar sus sentimientos y haga preguntas abiertas.
- Obtener ayuda para la persona: mantenga a la persona al teléfono mientras obtiene ayuda. Explique lo que va a hacer y organícese para que un colega llame mientras habla con él asegurado o deje que escuche que se llama desde otro teléfono y permanezca con ellos al teléfono hasta que llegue la ayuda y llame al 911 Servicios de emergencia.
- Acordar un Plan: incluída la llamada al médico de cabecera y otros servicios de salud en nombre de la persona. Proporcione detalles de contacto para servicios profesionales, consulte la lista de servicios disponibles a continuación ya que la mayoría están disponibles 24/7.
- Escalar la llamada a su Line Manager si cree que necesita ayuda, evite poner a la persona que llama en espera, en estos casos use mensajes instantáneos, por ejemplo, TEAMS Chat o levántese y empiece a saludar para llamar la atención y participar y si está trabajando de forma remota, use la mensajería instantánea.
- Realizar un registro de la llamada: asegúrese de registrar notas de archivo detalladas en el expediente del siniestro o enviando un correo electrónico a su Line Manager.

- Cuidate a ti mismo: tratar con una persona en crisis puede ser difícil y angustioso, no asuma la responsabilidad solo, hable con un colega, Line Manager, amigo de confianza o acceda al Programa de Asistencia al Empleado, de acuerdo con la siguiente información:

APPOYO y línea Bienestar:

Teléfono: 800 849 07 67 las 24 horas los 365 días del año

También se cuentan con los siguientes códigos QR:

Empresa: Zurich

Contraseña: Bienestar



Android



iOS

- Las líneas de ayuda también pueden brindarle apoyo después de tratar con un cliente angustiado.

Preguntas para hacer a los clientes vulnerables con potencial de autolesión o suicidio

En primer lugar, verifique la seguridad de la persona. Confirme su ubicación y si tiene acceso a algún medicamento. Si es así, confirme qué medicamento y cuánto se ha tomado.

Si la vida de la persona o de cualquier otra persona está en peligro, comuníquese con los Servicios de emergencia 911 de inmediato.

Las siguientes preguntas sirven de guía dependiendo de las circunstancias:

1. ¿Cuál es su número, en caso de que nuestra llamada se desconecte y necesite devolverle la llamada?
2. ¿Hay alguien más a quien pueda llamar por usted? ¿Quién, nombre, número?
3. ¿Quién es tu doctor? Nombre, centro médico y número.
4. ¿Vive solo o con ¿alguien?
5. ¿Tiene amigos, familia, médico de cabecera u otros)? ¿con quién puede Acercarse o hablar?
6. ¿A quién más desea involucrar? (es decir parejas/familiares/médico de cabecera)
7. Solicite los datos de contacto de cualquier profesional de tratamiento anterior, consejero, psicólogo, psiquiatra, otro profesional de la salud.

8. ¿Se has sentido así antes?
9. ¿Puede decirme cuánto tiempo ha tenido esto? ¿Como se siente?
10. ¿Puede contarme sobre algunas formas en que previamente se has enfrentado con estas dificultades?
11. ¿Utiliza alguna droga o alcohol para hacer frente a dificultades?
12. ¿Ha sido diagnosticado con una condición de salud mental?
13. ¿Ha tenido algún tratamiento para esta condición antes? Si es así, ¿con quién y cuán recientemente?
14. ¿Le han recetado algún medicamento? Si es así, ¿qué y cuánto tomas?
15. ¿Quiere ir al Hospital?

Apoyo al empleado

Después del contacto con una persona vulnerable, los empleados deben documentar el contacto y notificar a su Line Manager de inmediato. Las notas de archivo se pueden enviar por correo electrónico si son de carácter confidencial.

La información relativa al Programa de Asistencia al Empleado son los siguientes:

APPOYO y línea Bienestar:

Teléfono: 800 849 07 67 las 24 horas los 365 días del año

También se cuentan con los siguientes códigos QR:

Empresa: Zurich

Contraseña: Bienestar



Android



iOS

Dependiendo de la gravedad de la situación a la que el empleado haya estado expuesto, deberán contactar a su Line Manager para revisar su estado de salud y posteriormente al equipo de Recursos Humanos.

En relación con los entrenamientos disponibles, el equipo de siniestros en conjunto con el equipo de Recursos Humanos, revisarán las capacitaciones que se tengan disponibles para que los Zurichers puedan atenderlas.

Actualmente se puede acceder al curso en LinkedIn: **Comunicación con atención plena, empatía y compasión.**

Responsabilidades del Line Manager

El Line Manager del empleado debe comentar el contacto entre la persona vulnerable y el empleado tan pronto como sea posible y asegurarse de que el empleado reciba el apoyo adecuado. Este soporte puede ser proporcionado por un colega, un Line Manager o un Proveedor del programa “APPoyo y la línea de Bienestar”. Los Line Managers también pueden proporcionar al empleado una lista de recursos de apoyo y proveedores de servicios. Consulte la sección Servicios de recursos y contactos de referencia de esta Política.

Sección Contactos de recursos de esta Política.

Los siguientes recursos están disponibles para empleados:

2 APPoyo y línea Bienestar
Descárgala y encontrarás estas opciones:

- 24/7** Para llamar a nuestro call center. También puedes marcar al: **800 849 0767**
24 horas/ 365 días del año
- Formulario** Para llenar el formulario y ponernos en contacto contigo
- Beneficios** Para conoce los beneficios de tu programa
- Artículos** Para encontrar artículos y recomendaciones prácticas

Descárgala aquí

Android iOS

Empresa: ZURICH
Contraseña: Bienestar

Los siguientes recursos están disponibles para la gestión de personas vulnerables:

Que la violencia **no se quede** encerrada en casa. ¡No estás sola!

Si te sientes insegura o corres peligro, llama al

No estás sola, seguimos contigo.

Ahora que pasarás más tiempo en casa, **RECUERDA QUE LA VIOLENCIA NO ES NORMAL.** Si necesitas ayuda, no dudes en llamar.

Aguascalientes 449 918 2550 y 449 910 2128	Coahuila 075 y 844 434 4875	Puebla 222 232 3738
Baja California 686 558 63 64 (Mexicali) 664 608 08 88 (Tijuana) 646 248 08 73 y 248 08 62 (Ensenada) 616 165 18 99 (San Quintín)	Colima 075 y 911	Querétaro 442 216 4757 y 800 008 3568
Baja California Sur 800-227-68537 y 612-218-8391	Durango 911	Quintana Roo 800 500 9559
Campeche 981 811 2656 y 981 811 6086	Estado de México 800 108 4053	San Luis Potosí 911 y 800 672 1433
Chiapas 961 4629 340	Guanajuato 075 y 473 164 0369	Sinaloa 667 752 0672 y 667 752 0673
Chihuahua 614 429 3505 ext 15305	Guerrero 744 486 6198 y 747 471 9530	Sonora 662 108 3200
Ciudad de México 55 5658 1111 y 55 5512 2836 ext. 502	Hidalgo 771 718 9205	Tabasco 993 316 6813 (24/7) Conmutador: 993 427 0280 y 993 427 0949
Atención en todos los estados del país	Jalisco 333 658 3170 y 333 345 6166	Tamaulipas 834 110 1622
	Michoacán 443 582 2082	Tlaxcala 911 246 331 3731 800 838 7073
	Morelos 777 173 0066 y 777 538 6606	Veracruz 075 y 800 906 8537
	Nayarit 311 217 0377 y 311 217 6515	Yucatán 999 923 3711
	Nuevo León 811 300 5391 y 811 300 4875	Zacatecas 911 492 924 0892 493 935 8467 y 73 (Fresnillo)
	Oaxaca 951 207 2666 y 951 427 7502	

8. Documentos de Referencia

Nombre	Código
<u>Global Claims Guideline</u>	GCG
<u>Código de Conducta Zurich</u>	CC
<u>Principios básicos para observarse en la atención de las Personas Adultas Mayores en el sector financiero</u>	CONDUSEF

9. Control de Versiones

Versión	Fecha	Motivo de Elaboración o Actualización
1.0	<u>17 Julio 2023</u>	<u>Creación de Política</u>

10. Recuadro de autorización

Actividad	Nombre	Puesto	Firma
Elaboró:	Mónica Solano Salazar	Subdirector de Governance & QA	 Guía de clientes vulnerables.msg
Revisó:	René Valdez	Subdirector Property	 RE Guía de Clientes Vulnerables.msg
Revisó:	Marco Aguiluz	Subdirector Motor	 RE Guía Clientes Vulnerables.msg
Revisó:	Ana Carolina Diaz	Subdirector Vida & GMM	 RE Guía Clientes Vulnerables (2).msg
Revisó:	Oscar Olivares	Gerente Vendor	 RE Guía de Clientes Vulnerables (3).msg
Revisó:	Alejandra Álvarez	Recursos Humanos	 RE Guía Clientes Vulnerables (1).msg
Autorizó:	Pedro Muro	Chief Claims Officer	 FW_ Guía Clientes Vulnerables.msg