

LINEAMIENTOS DE RECLAMACIONES

La información contenida en este instructivo tiene la finalidad de brindarle el apoyo necesario para que en caso de que se cometan delitos patrimoniales como son el robo, fraude, abuso de confianza y peculado en perjuicio de su empresa pueda Usted presentar su reclamación de forma oportuna.

LA FIANZA DE FIDELIDAD:

Es un contrato accesorio mercantil, regulado por los artículos 2794 al 2855 del Código Civil y por los artículos 2, 4 y 113 de La Ley Federal de Instituciones de Fianzas, cuyo objetivo es garantizar al "BENEFICIARIO", la reparación del daño patrimonial por hechos ilícitos tipificados únicamente como: Robo, Fraude, Abuso de Confianza y Peculado que ocasionen sus empleados caucionados y cuya responsabilidad penal esté debidamente comprobada.

Características de la Cobertura.

- Debe existir una relación laboral, ya que la Fianza de Fidelidad es accesoria a un contrato de trabajo.
- En el caso de comisionistas, deberá existir un Contrato de Comisión Mercantil, el cual será analizado para descartar que la operación que se pretenda afianzar sea un crédito.
- El empleado ya sea administrativo, obrero, o vendedor y/o comisionista, no por ser responsable de sus funciones, resultará ser culpable del daño patrimonial. Para que proceda la reclamación de la fianza, el empleado deberá haber obtenido un beneficio del hecho ilícito para sí o para terceras personas.

LA RECLAMACIÓN:

La reclamación es el requerimiento de pago que hace la empresa beneficiaria a Afianzadora Sofimex, S.A., cuando alguno de sus empleados afianzados ocasionen un daño patrimonial por medio de una conducta que se califique como un delito afianzado tales como: robo, fraude, abuso de confianza, o peculado.

Indicaciones generales en caso de una reclamación.

- La empresa beneficiaria deberá tener la certeza de que el empleado afianzado cometió un delito, determinando con pruebas que acrediten el daño patrimonial, la probable responsabilidad del fiado.
- La empresa no deberá llegar a ningún arreglo o convenio con el empleado que cometió el delito patrimonial, ya que de hacerlo, la caución automáticamente se invalida.
- Los agentes de Fianzas pueden recibir reclamaciones, para pasarlas inmediatamente a Afianzadora Sofimex, S.A., pero no están autorizados para celebrar convenios o transacciones con las empresas beneficiarias de la Fianza de Fidelidad que hayan presentado o vayan a presentar una reclamación.
- Los abogados de Afianzadora Sofimex, S.A., no están facultados para presentar denuncias ante el Ministerio Público, ya que no tienen personalidad jurídica dentro de la empresa beneficiaria y la ley no autoriza que una persona represente a dos partes en un contrato.

Asesoría jurídica integral.

- Usted contará con apoyo jurídico, sin ningún costo, por parte de abogados especializados en la materia de delitos patrimoniales para asesorarlo en el momento que usted descubra un daño patrimonial y le indiquen el procedimiento que deberá seguir en su reclamación.
- En caso de que el empleado infiel siga laborando, comuníquese a la brevedad a cualquier teléfono del directorio que se incluye en este documento, y un abogado se trasladará a su empresa para tratar de llegar a un arreglo con el fiado evitándole a usted trámites judiciales y acelerar la recuperación del daño patrimonial sufrido.

a) Descubrimiento. La pérdida de que sea responsable el empleado, obrero o vendedor ocurra durante la vigencia de la Fianza y se descubra a más tardar dentro de los ciento veinte días naturales siguientes a la terminación de la vigencia anual de la Póliza de Fianza o a la relación laboral. El aviso previo deberá presentarse por escrito en las oficinas de Afianzadora Sofimex, S.A., o a través del agente o corredor de fianzas dentro de los QUINCE DÍAS naturales inmediatamente siguientes al descubrimiento de los hechos ilícitos.

El aviso deberá tener los siguientes datos:

- Nombre del beneficiario
- Número de la fianza
- Nombre del fiado (en caso de conocerse)
- Monto reclamado (en caso de estar definido)
- Fecha del descubrimiento del ilícito.

b) Integración de la Reclamación. La reclamación formal deberá presentarse por escrito en las oficinas de Afianzadora Sofimex, S.A.. en un plazo de CIENTO DÍAS naturales a la presentación del aviso previo.

Para efectos de integrar el expediente de reclamación se deberán anexar los elementos de prueba que acrediten en forma fehaciente su reclamo; no obstante, si se requiere de un plazo mayor para integrar la reclamación deberán obtener la autorización por escrito de la Gerencia Jurídica de Afianzadora Sofimex, S. A. Los documentos y elementos de prueba pueden ser los siguientes:

- 1 Copia fotostática de la póliza de fianza contratada y el documento con el cual se acredite el pago de la prima correspondiente.
- 2 Copia certificada de la denuncia o querrela, presentada por el beneficiario en contra del fiado(a) infiel ante el Ministerio Público.
- 3 Copia de la ratificación de la denuncia y/o querrela ante el Agente del Ministerio Público.
- 4 Copia fotostática de cada uno de los elementos de prueba que hayan sido ofrecidos como prueba ante el Ministerio Público, con los cuales se demuestre la presunta responsabilidad del fiado y el daño patrimonial sufrido por la empresa. Se admitirá como prueba todo aquello que se ofrezca como tal, siempre que pueda ser conducente, y no vaya contra el derecho.
- 5 Copia de documentos que demuestren que existe relación laboral entre "El Beneficiario" y el empleado señalado como responsable del quebranto de conformidad, como por ejemplo, constancias del IMSS, ISSSTE, Contrato Individual de Trabajo, recibo de nómina, Contrato de Comisión Mercantil, etc.
- 6 Original de los dictámenes escritos de auditoría, arqueo o método utilizado en donde se especifiquen las fechas, partidas, montos o cantidades que constituyen el daño económico ocasionado y que dio origen a las responsabilidades penales que se imputan.
- 7 Datos de localización que pueden consistir en copia de la solicitud de trabajo, domicilio, etc.
- 8 Monto de los derechos pecuniarios, entendiéndose como tal, parte proporcional del aguinaldo, vacaciones, salario pendiente de cobrar, primas de antigüedad, comisiones, etc.
- 9 Tratándose de empleados que realicen funciones de ventas y cobranza o comisionistas invariablemente deberá ser exhibido como prueba.
- 10 En casos específicos, cuando por la naturaleza de la reclamación se requiera circularización de clientes, esto en el supuesto de que el empleado o comisionista realice funciones de ventas y cobranzas, ésta deberá contener:

- Nombre y domicilio del deudor requerido y de la persona que efectuó el pago.
- Cantidad o monto requerido.

Manifestación del deudor de haber pagado, debiendo especificar nombre de la persona a quien le pagó, fecha en que lo realizó y en qué forma, si fue efectivo o cheque y a nombre de quien fue girado, dicha manifestación deberá ser por escrito, sellada y firmado por el deudor requerido.

Invariablemente quien afirme haber pagado al fiado deberá proporcionar copia del recibo correspondiente.

c) Reclamación fuera de plazos. Si por alguna circunstancia usted no presentó su reclamación dentro de los plazos establecidos, o las responsabilidades imputadas no están debidamente comprobadas, Afianzadora Sofimex, S. A. podrá pedirle que demuestre que existe el auto de formal prisión.

No presentación de la denuncia.

Se puede optar por la no presentación de la denuncia, si la reclamación no rebasa el 20% de su monto vigente, o hasta un tope de \$100,000, en caso de fianzas mayores a \$500,000, caso en que el Beneficiario absorberá el 10% del monto de su pérdida.

Para que proceda esta opción, nos deberán integrar la reclamación con todos los elementos de prueba suficientes y fehacientes que demuestren la responsabilidad del fiado(s) y el daño patrimonial sufrido por el beneficiario. Asimismo anexar los documentos que se describen en los puntos 5, 6, 7 y 8 del punto 4.2 que anteceden, junto con una descripción muy clara de cómo se cometió y se descubrió el ilícito. No obstante lo anterior, cuando “La Compañía” por cualquier causa lo estime conveniente, podrá exigir a “El Beneficiario” la presentación de la denuncia o querrela debidamente ratificada con sus elementos de prueba.

Pago de reclamación.

Afianzadora Sofimex, S. A., dispondrá de un plazo de 30 días, posteriores al dictamen correspondiente que emita el Departamento Jurídico a la integración de su reclamación, para efectuar el pago el cual se le hará llegar ya sea directamente o a través de su agente o corredor de fianzas.

Improcedencia de la reclamación.

Existen diversas causas por las cuales una reclamación puede ser improcedente. A continuación enlistamos algunas de ellas:

- La responsabilidad de empleado no está debidamente fincada.
- Hechos ocurridos antes o después de la vigencia de la fianza.
- La empresa otorgó créditos (de cualquier naturaleza) al empleado.
- Desapariciones misteriosas de bienes, dinero o documentos que no pueden atribuirse a un empleado.
- Expedición de Fianzas Globales para caucionar a personal administrativo y que por error o inadvertencia se incluya a personal de ventas, comisionistas o similares a ventas. Salvo se expida el Endoso modificadorio que cubra ambos puestos en la misma Póliza o sea, una Fianza Global Integral.
- Daños en propiedad ajena.
- Daños y perjuicios.
- “El Beneficiario” realice convenio con el fiado sin aceptación previa de “La Compañía”.
- Faltantes de inventarios que no puedan ser imputados a un empleado.
- Adeudos preexistentes al inicio de la caución.
- Personal que preste sus servicios en sucursales, agencias, filiales, etc., si a la contratación de la Fianza no se manifestó su existencia.
- Pérdidas ocasionadas por empleados que desempeñen duplicidad de funciones como labores de contabilidad conjuntamente con manejo de fondos, que sean a la vez recibidores de fondos o valores producto de los mismos, o bien que sean encargados de elaborar nóminas o listas de raya y sean a su vez pagadores de las mismas.

SITUACIÓN LABORAL DEL EMPLEADO INFIEL:

a) Obligaciones de la empresa con el empleado. Cuando un empleado resulta deshonesto con su patrón, se puede rescindir el contrato de trabajo por falta de honradez y probidad (Art. 47, Fracción II de la Ley Federal del Trabajo).

b) Rescisión del contrato. Cuando el empleado reconozca, pague o garantice su responsabilidad se le puede dar oportunidad de que firme y presente su renuncia.

c) Finiquito. El empleado sólo tiene derecho a las prestaciones económicas por separación voluntaria (pago de días laborales, comisiones, parte proporcional de aguinaldo, vacaciones y en su caso, reparto de utilidades).

Si el empleado está de acuerdo, se puede disponer de esas prestaciones para pagar la deuda que tiene con la empresa. En el momento de la reclamación ésta se verá disminuida en proporción a los derechos pecuniarios que le correspondan.

REHABILITACIÓN:

Rehabilitar la Fianza significa volver a cubrir su monto original, ya que al momento del pago de la reclamación, automáticamente se reduce el monto. Los tipos de Fianza de Fidelidad que pueden rehabilitarse son las fianzas globales, ya que en las individuales se cancelan las cauciones al momento de una reclamación.

Para que su Fianza se rehabilite y su empresa no quede desprotegida, usted deberá solicitar por escrito a la Afianzadora su deseo de rehabilitar la Fianza a su monto original. La rehabilitación será automática sin costo hasta un tope de \$60,000.00, cualquier cantidad que exceda lo anterior tendrá costo, en ambos escenarios la rehabilitación iniciará su vigencia a partir de la fecha de pago de las reclamaciones que les den origen; éste movimiento opera una sola vez por vigencia de fianza.

DIRECTORIO:

www.sofimex.com.mx

OFICINA CENTRO

Ramón Alcazar No. 20
Col. Tabacalera, Del. Cuauhtemoc
C.P. 06030 México, D.F.
Tels. (01 55) 5705-2552, 5705-2240,
5705-1701 Fax 5705-1576
centro@sofimex.com.mx

OFICINA MATRIZ

Blvd. Adolfo López Mateos
No. 1941 Col. Los Alpes
Del. Álvaro Obregón,
C.P. 01010 México, D.F.
Tel. y Fax (01 55) 5480-2500
matriz@sofimex.com.mx

OFICINA DEL VALLE

Patricio Sanz No. 740 Col. Del Valle
Del. Benito Juárez, C.P. 03100 México, D.F.
Tels. (01 55) 5536-2432, 5536-0964,
5536-0969, 5523-7919
delvalle@sofimex.com.mx

OFICINA SATÉLITE

Fernando Leal Novelo No. 11 2do. Piso
Circuito Comercial Satélite
C.P. 53100 Naucalpan, Edo. de México
Tels. (01 55) 5393-3122, 5572-3957,
5572-4156, 5572-4486 Fax 5393-0526
satelite@sofimex.com.mx

OFICINA PUEBLA

Lateral Sur de La Vía; Atlixcayótl No. 3106
Centro Comercial Pabellón del Ángel Local 9
C.P. 72800 San Andrés Cholula, Puebla
Tels. (01 222) 225-7648, 225-7649,
225-7653 Fax: 225-7647
puebla@sofimex.com.mx

OFICINA QUERÉTARO

Carrizal No. 33, Col. Carrizal
C.P. 76030 Querétaro, Qro.
Tels. (01 442) 216 5678, 215 7274
queretaro@sofimex.com.mx

OFICINA GUADALAJARA

Av. México No. 2798 1er. Piso
Col. Circunvalación Vallarta
C.P. 44680 Guadalajara, Jal.
Tel. (01 33) 3641-7044 Fax 3641-7107
guadalajara@sofimex.com.mx

OFICINA VERACRUZ

Américo Vespucio No. 237
Esq. Cristóbal Colón Fracc. Reforma
C.P. 91919 Veracruz, Ver.
Tels. (01 229) 9351-967,
9351-700 Fax 9356-978
veracruz@sofimex.com.mx

OFICINA LEÓN

Blvd. Vasco de Quiroga No. 101,
Desp. 406, 4to. Piso,
Esq. Blvd. Adolfo López Mateos
Col. Los Gavilanes C.P. 37270, León, Gto.
(01 477) 763-4832, 764-0487, Fax 764-0822
leon@sofimex.com.mx

OFICINA VILLAHERMOSA

Prolongación 27 de Febrero
No. 2991 Local 6 Col. Tabasco 2000;
C.P. 86035 Villahermosa, Tab.
Tels. (01 99) 3316-1154, 3316-1533, 3316-4895
villahermosa@sofimex.com.mx

OFICINA HERMOSILLO

Blvd. Solidaridad No. 56 Local 46, 49
Plaza Girasol, Col. Sahuaro
C.P. 83170 Hermosillo,
Son. Tels. (01 662) 218-5004, 218-5814
hermosillo@sofimex.com.mx

OFICINA CHIHUAHUA

Trasviña y Retes No. 1314 Col. San Felipe
C.P. 31240 Chihuahua, Chih.
Tel. (01 614) 4147-271 Fax 4147-211
chihuahua@sofimex.com.mx

OFICINA MÉRIDA

Calle 6 Diagonal
(prolongación Paseo Montejo) # 310
"Torre Banorte" Planta Baja
Col. Gonzalo Guerrero C. P. 97118 Mérida, Yuc.
Tels. (01 999) 9444-553 (54, 55 Y 56)
merida@sofimex.com.mx

OFICINA MONTERREY

Av. San Jerónimo No. 808; Altos Poniente
Col. San Jerónimo; C.P. 64640 Monterrey, N.L.
Tels. (01 81) 8346-7012,
8346-8254 y 8346-8420 Fax: 8347-0460
monterrey@sofimex.com.mx

OFICINA TIJUANA

Juan Ruiz de Alarcón No. 1572,
Local 3, 1er Piso Zona Río Tijuana
C.P. 22320, Tijuana, B.C.
(01 664) 682-9041, 682-9089, Fax 682-9096
tijuana@sofimex.com.mx

CONCEPTOS BÁSICOS**Beneficiario:**

Es la persona física o moral que contrata la fianza.

Fiado:

En Fidelidad, es la persona física que presta a otra (física o moral) un trabajo personal subordinado.

Personal Administrativo:

Son aquellas personas que ocupan un puesto y desarrollan actividades de índole intelectual, administrativo o de control.

Obremos:

Son aquellas personas que desarrollan labores de índole exclusivamente manual, sin relación alguna con labores administrativas.

Vendedores:

Son aquellas personas que realizan funciones de promoción y ventas, ya sea de servicios o productos, que levanten pedidos, entreguen mercancía o la reciban en devolución y efectúen cobros directos al cliente.

Comisionista:

Persona física que desempeña por mandato del comitente que confiere la comisión mercantil o el mandato aplicado a actos de comercio. Para efectos de caucionar a comisionistas será requisito indispensable que exhiba contrato de comisión mercantil por cada afianzado.

Prestadores de Servicios:

Puede ser una persona moral o física que sin tener relación laboral con el beneficiario le otorga sus servicios mediante un contrato de prestación de servicios.

Filiales:

Empresas con personalidad jurídica independiente, así como una razón social diferente a su corporativo o matriz, pero relacionada con respecto al capital de otras.

Sucursales:

Oficinas que forman parte de la misma empresa, con la misma razón social, excepto que están en diferentes domicilios.

Connivencia:

Ponerse de acuerdo dos o más personas para cometer un ilícito.

DEFINICIÓN DE RIESGOS**Robo:**

Comete este delito aquel que se apodera de una cosa ajena mueble sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la Ley. Artículo 367 del Código Penal Federal, y sus correlativos en los códigos penales de los Estados Unidos Mexicanos, y del Distrito Federal.

Fraude:

Comete este delito aquel que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se encuentra, se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido. Artículo 386 del Código Penal Federal, y sus correlativos en los códigos penales de los Estados Unidos Mexicanos, y del Distrito Federal.

Abuso de Confianza:

Comete este delito el que con perjuicio de alguien, dispone para sí o para otro de cualquier cosa ajena mueble, de la que se le haya transmitido la tenencia, custodia y no el dominio. Artículo 382 del Código Penal Federal, y sus correlativos en los códigos penales de los Estados Unidos Mexicanos, y del Distrito Federal.

Peculado:

Comete este delito todo Servidor Público que para usos ajenos o propios distraiga de su objeto, dinero, valores, fincas o cualquier otra cosa perteneciente al Estado, Organismo Descentralizado o algún particular, si por razón de su cargo los hubiere recibido en administración, depósito u otra causa. Artículo 223 del Código Penal Federal, y sus correlativos en los códigos penales de los Estados Unidos Mexicanos, y del Distrito Federal.