BROXEL

MANUAL DEL ASESOR

Crédito con descuento vía pensión IMSS

Capacitación comercial para pensionados y jubilados · Broxel SOFIPO y SOFOM

Protección de datos · Educación financiera · SOFOM y SOFIPO · Pensiones IMSS · Sofía y el script · Ari · O… · Cotizador · Portal IMSS · Carta libranza · Expediente y captura · CURP · RFC · NSS



Edición noviembre 2026 · Uso interno

Operadora Broxel · Financiera Broxel

Índice

	Índice	1
Módulo 1	Bienvenida y el proceso	2
Módulo 2	Protección de datos	3
Módulo 3	Educación financiera	5
Módulo 4	SOFOM y SOFIPO	7
Módulo 5	Pensionados y jubilados IMSS	8
Módulo 6	Sofía y el script	10
Módulo 7	Ari: tu Estación	12
Módulo 8	Cotizar y resolver objeciones	14
Herramienta	Banco de objeciones	16
Módulo 9	Simulación en el portal IMSS	17
Módulo 10	Carta libranza	19
Módulo 11	Expediente y captura	20
Herramienta	CURP, RFC y NSS	21
Herramienta	Preguntas rápidas	22
	Acordeón del asesor	31
	Glosario	32
	Autoevaluación	33
	Respuestas	34

Cómo usar este manual

Este manual acompaña la capacitación interactiva de la plataforma (**imss.asesoresredok.com**). Llévalo contigo: tiene todo lo de la capacitación más casos resueltos, banco de objeciones, preguntas rápidas, documentos (CURP, RFC, NSS), un acordeón de una página y una autoevaluación con respuestas.

El proceso completo

1. **Sofía llama y califica** — QARA · agente IA
2. **Pase a tu Estación** — Ari (Hive)
3. **Confirmas y cotizas** — Calculadora + asistente
4. **Simulación IMSS** — El cliente, contigo
5. **Carta libranza** — Correo a Broxel
6. **Expediente y captura** — Portal de captura
7. **Tipificas y das seguimiento** — Ari

MÓDULO 1

Bienvenida y el proceso

Quién hace qué, objetivo, criterios de evaluación y tus objetivos.



Broxel

La financiera: pone el producto (SOFIPO y SOFOM), autoriza el crédito y emite la carta libranza.

QARA

Marcación con IA: Sofía llama y califica, y te pasa la llamada por Ari (Hive).

Tú, el asesor

Confirmas la oferta, acompañas la simulación, pides la carta libranza, integras el expediente y capturas.

Objetivo: comprenderás los conceptos y procesos necesarios para la colocación de créditos de acuerdo con lo requerido en la campaña de Broxel.

¿Quiénes somos?

Somos una empresa **100% mexicana fundada en 2011** que, a través de sus razones sociales, otorga crédito a pensionados y jubilados del IMSS en la modalidad de **descuento vía nómina (pensión)**.

Criterios de evaluación

Criterio	Peso	Instrumento
Asistencia	Requisito	Registro de asistencia
Evaluación diagnóstica	0%	Cuestionario
Evaluaciones formativas	0%	Cuestionarios (referencia)
Certificación operativa	80%	Guía observacional

En la plataforma, el examen final se acredita con 80% de aciertos y el resultado se envía automáticamente al coordinador.

M.I.S. · Mis objetivos en esta campaña

Escribe tres objetivos: uno de ventas, uno de ingresos y uno de aprendizaje.

Ventas

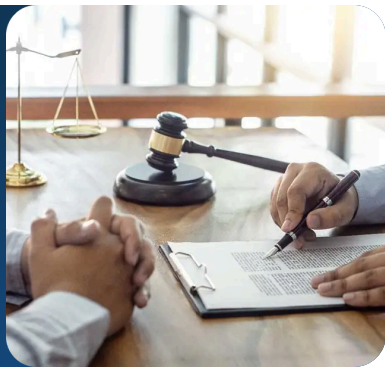
Ingresos

Aprendizaje

MÓDULO 2

Protección de datos

LFPDPPP, derechos ARCO, buenas prácticas y protocolo ante incidentes.



LFPDPPP

La **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares** garantiza la protección y el uso adecuado de la información personal de los clientes: nombre, teléfono, domicilio, correo y datos sensibles (información financiera o de salud). Busca evitar el uso indebido, la divulgación no autorizada o el mal manejo de los datos.

Como asesor estás obligado a cumplirla: al escuchar, registrar y gestionar información personal eres responsable de manejarla con confidencialidad, seguridad y únicamente para los fines autorizados.

¿Qué pasa si se incumple?

Multas económicas

Multas altas para la empresa.

Sanciones y auditorías

De la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, que asumió las funciones del extinto INAI (nueva LFPDPPP, DOF 20-mar-2025).

Responsabilidad penal

En casos graves (uso indebido intencional).

Despido o sanciones laborales

Para el asesor que incumpla.

Pérdida de confianza

Daño a la reputación de la empresa.

Derechos ARCO

A

Acceso

Saber qué datos tiene la empresa y para qué los usa.

R

Rectificación

Corregir datos incorrectos o incompletos.

C

Cancelación

Solicitar que se eliminen cuando ya no sean necesarios.

O

Oposición

Negarse a que sus datos se usen para ciertos fines.

Buenas prácticas en tu operación diaria

Qué hacer

- ✓ Solicitar solo los datos necesarios.
- ✓ Validar identidad antes de compartir información sensible.
- ✓ Usar únicamente sistemas autorizados (CRM y bases internas).
- ✓ Cerrar sesión al retirarte de tu estación.
- ✓ Reportar de inmediato errores o mal uso de datos.

Qué no hacer

- ✕ Anotar datos en medios personales (libretas, post-its, celular).
- ✕ Enviar información por WhatsApp o correo personal.
- ✕ Compartir datos con compañeros sin autorización.
- ✕ Tomar fotos a la pantalla.
- ✕ Hablar de información de clientes fuera del trabajo.

Aviso de privacidad y protocolo ante incidentes

Los datos del cliente, los tuyos y los de todos los colaboradores están respaldados por el aviso de privacidad de Broxel: **legales.broxel.com/aviso-de-privacidad**.

1. **Identifica**
   Cualquier incidente, error o filtración de información.
2. **Reporta de inmediato**
   Al supervisor o al área de cumplimiento.
3. **Nunca ocultes**
   Las filtraciones de información deben reportarse siempre.

Casos prácticos: ¿qué harías?

Caso 1. El hijo del cliente te pide por WhatsApp que le mandes la cotización con el NSS de su papá.

Respuesta: No se envían datos por WhatsApp. Valida identidad y comparte la información solo por los medios autorizados; el titular de los datos es el pensionado.

Caso 2. Un compañero te pide la base de clientes del día "para adelantar llamadas".

Respuesta: No compartas datos sin autorización. Remítelo a su supervisor y usa solo el CRM y las bases internas asignadas.

Caso 3. Te das cuenta de que enviaste un correo con datos de un cliente a la dirección equivocada.

Respuesta: Es un incidente: repórtalo de inmediato a tu supervisor o al área de cumplimiento. Nunca lo ocultes.

MÓDULO 3

Educación financiera

Conceptos clave para asesorar con claridad al cliente.



Crédito, capital e interés

El **crédito** es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo determinado.

Capital (monto)

Es el dinero que usted originalmente acordó pagar.

Interés

Es el costo que se genera por usar dinero prestado durante un periodo; el pago adicional por usar ese dinero.

Interés simple y tasa fija · interés compuesto y tasa variable

Interés simple

Se calcula solo sobre el capital inicial, sin sumar intereses anteriores.

Tasa fija

El porcentaje no cambia en todo el plazo. **Los créditos Broxel son a tasa fija.**

Interés compuesto

Se calcula sobre el capital más los intereses acumulados.

Tasa variable

Sube o baja según el mercado o el contrato.

Ejercicio · Juan. Deposita $1,000 al 10% de interés simple anual. ¿Cuánto tiene en 2 años?

Ejercicio · María. Deposita $1,000: 10% el primer año y 5% el segundo (compuesto). ¿Cuánto tiene al final?

Respuestas al final del manual.

CAT · Costo Anual Total

Muestra el costo total del crédito en porcentaje anual: **tasa de interés (fija o variable), comisiones, seguros obligatorios y otros cargos**. Sirve para comparar créditos entre financieras.

Producto	Tasa anual sin IVA	Tasa con IVA	CAT con IVA*
Broxel SOFIPO	23.27%	27.00%	**30.6%**
Broxel SOFOM	27.20%	31.55%	**36.5%**

**Sin comisiones, para fines informativos y de comparación.*

Cómo crece un saldo cuando el interés se suma

Periodo	Tipo	Capital	Interés	Saldo insoluto
1er mes	Interés simple	$1,000.00	10% ($100.00)	$1,100.00
	Interés moratorio		10% ($110.00)	$1,210.00
2do mes	Interés compuesto		10% ($121.00)	$1,331.00

Descuento vía nómina, liquidez, solvencia y saldo insoluto

Descuento vía nómina

La mensualidad se descuenta automáticamente de la pensión antes de que el cliente reciba el dinero.

Liquidez

Lo que el cliente percibe ya con los descuentos vía nómina.

Solvencia

Lo disponible para un nuevo descuento directo, que asigna su dependencia.

Saldo insoluto

La parte del capital que aún no se paga, **sin intereses futuros**. Es lo que paga quien liquida antes.

Regla práctica del cotizador: el pago máximo se propone en **30% de la pensión líquida**. Pensión de $10,000 → descuento máximo de $3,000. El dato oficial lo da el portal IMSS.

Tabla de amortización

Calendario de pagos mes a mes. Ejemplo: **$100,000 a 60 meses**, tasa mensual de 2.5% más IVA sobre intereses, sin comisiones. Pago periódico **$3,536.24**; monto total **$212,174.22**; CAT del ejemplo 34.5% (sin IVA).

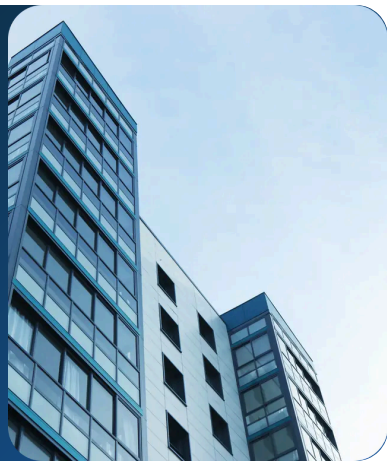
Periodo	Saldo	Abono a capital	Intereses	IVA	Pago
0	$100,000.00				
1	$99,363.76	$636.24	$2,500.00	$400.00	$3,536.24
2	$98,709.08	$654.69	$2,484.09	$397.46	$3,536.24
3	$98,035.40	$673.67	$2,467.73	$394.84	$3,536.24
4	$97,342.19	$693.21	$2,450.89	$392.14	$3,536.24
5	$96,628.88	$713.31	$2,433.55	$389.37	$3,536.24
6	$95,894.88	$734.00	$2,415.72	$386.52	$3,536.24
7	$95,139.59	$755.29	$2,397.37	$383.58	$3,536.24
8	$94,362.40	$777.19	$2,378.49	$380.56	$3,536.24
…	…	…	…	…	…

Con **pago fijo**, cada mes el **abono a capital sube** y el **interés baja**. El **plazo** es el tiempo para pagar todo (capital e intereses).

MÓDULO 4

SOFOM y SOFIPO

Las dos figuras financieras a través de las que opera Broxel.



	SOFOM ENR	SOFIPO
Nombre	Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada	Sociedad Financiera Popular
Enfoque	Financiamiento rápido; no capta ahorro ni tiene seguro de depósitos	Ahorro y crédito popular; presencia regional
Supervisión	No requiere autorización de la CNBV; registrada ante CONDUSEF y supervisada por la CNBV en prevención de lavado de dinero	Autorizada y supervisada por la CNBV; ahorros protegidos por PROSOFIPO
Broxel	Operadora Broxel, S.A. de C.V., SOFOM ENR	Financiera Broxel, S.A. de C.V., S.F.P.
En la calculadora	Broxel SOFOM	Broxel SOFIPO
En el portal IMSS	CREDITOS MYO	FINANCIERA BROXEL
CAT con IVA	36.5%	30.6%

En una frase: las SOFOM ofrecen mayor agilidad en crédito; las SOFIPO destacan por la seguridad en el ahorro. Con el mismo descuento, **SOFIPO alcanza más monto** por su menor tasa. El **refinanciamiento siempre se calcula con SOFIPO**.

MÓDULO 5

Pensionados y jubilados IMSS

Definiciones, tipos de pensión, pensiones autorizadas, edad y plazos.



Pensionado

Asegurado que, por **resolución del IMSS**, tiene una pensión por incapacidad permanente, invalidez, cesantía en edad avanzada o vejez; también sus beneficiarios de viudez, orfandad o ascendencia (LSS art. 5 A, fr. XIV).

Jubilado

Término laboral: se retira por edad y/o años de servicio según contrato colectivo, ley o reglamento. La LSS no define la jubilación.

La diferencia NO es privado contra gobierno. Lo que cuenta es el **tipo de pensión en el informe de pago**. Valídalo antes de ofrecer.

Tipos de pensión IMSS

Grupo	Pensión	Para quién	¿Se vende?
Por edad	**Cesantía en edad avanzada**	Al menos 60 años, dado de baja del régimen obligatorio y con las semanas mínimas (500 en el régimen de 1973).	Sí
Por edad	**Vejez**	Al menos 65 años, dado de baja del régimen obligatorio y con las semanas mínimas.	Sí
Por enfermedad	**Invalidez**	Enfermedad o accidente NO laboral; no puede obtener más del 50% del salario de su último año.	Sí*
Por riesgo de trabajo	**Incapacidad permanente**	Accidente o enfermedad de trabajo, con dictamen de incapacidad permanente total o parcial.	Sí*
Por fallecimiento	**Viudez**	Esposa(o) o concubina(rio) del asegurado o pensionado fallecido.	Sí
Por fallecimiento	**Orfandad**	Hijos: hasta 16 años, hasta 25 si estudian, o mayores de 16 con incapacidad.	Sí
Por fallecimiento	**Ascendientes**	Padre y/o madre, cuando no hay otros beneficiarios.	Sí

**Autorizadas: invalidez con carácter de permanente, invalidez definitiva e incapacidad con carácter de permanente. Fuente: IMSS, fichas de trámite de pensiones; LSS art. 5 A.*

Pensiones autorizadas para la venta

Autorizadas

- ✓ Cesantía en edad avanzada
- ✓ Vejez
- ✓ Viudez
- ✓ Orfandad
- ✓ Viudez / Orfandad
- ✓ Ascendientes
- ✓ Invalidez con carácter de permanente
- ✓ Invalidez definitiva
- ✓ Incapacidad con carácter de permanente

No autorizadas

- ✕ Indemnización global
- ✕ Retiro

Cualquier otra pensión con carta libranza se valida con el Instituto mediante **asistencia comercial**.

Edad máxima y plazos permitidos

Edad del cliente al solicitar	12 m	18 m	24 m	36 m	48 m	60 m
Hasta 75 años, 11 meses y 29 días	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hasta 76 años, 11 meses y 29 días	✓	✓	✓	✓	✓	—
Hasta 77 años, 11 meses y 29 días	✓	✓	✓	✓	—	—
Hasta 78 años, 11 meses y 29 días	✓	✓	✓	—	—	—
Hasta 79 años, 11 meses y 29 días	✓	✓	—	—	—	—
80 años o más	No es sujeto de crédito					

Plazos

12, 18, 24, 36, 48 y 60 meses.

Monto

De **$2,000 a $250,000** por crédito; hasta **$500,000 en 2 tickets**.

Antigüedad

No importa, siempre que pueda obtener su carta libranza.

Árbol de decisión rápido

1. ¿El tipo de pensión (informe de pago) está autorizado?

No → Retiro o Indemnización global: no se ofrece. Otra con carta libranza: asistencia comercial. Sí ↓

2. ¿Tiene menos de 80 años?

No → no es sujeto de crédito. Sí ↓

3. Toma los plazos permitidos por su edad (tabla de arriba).

↓

4. Cotiza con su descuento disponible: hasta $250,000 por crédito (o 2 tickets).

Fuente: Guías de crédito IMSS Pensionados Ley 2025 – Operadora Broxel y Financiera Broxel.

MÓDULO 6

Sofía y el script

Lo que el cliente ya escuchó de Sofía, el agente IA de QARA.



1	2	3	4
Bases de datos	**Sofía (agente IA)**	**Validación y datos**	**Tú, por Ari**
Registros de pensionados y jubilados IMSS.	Llama, presenta la oferta y maneja las primeras objeciones.	Confirma tipo de pensión y edad; pide INE, correo y NSS.	Recibes al cliente en tu Estación con su ficha y cierras.

¿Por qué debes conocer el script? Cuando recibes al cliente, la IA ya le habló de Broxel, le dio una oferta y le pidió datos. Si sabes exactamente qué escuchó, continúas sin repetir ni contradecir.

Script OUT - IMSS

SOFÍA	Buen día / buenas tardes, mi nombre es [NOMBRE ASESOR], soy asesor financiero especializado de la financiera Broxel. ¿Cómo se encuentra el día de hoy?
SOFÍA	Quiero darle a conocer un beneficio exclusivo para personas pensionadas y jubiladas: cuenta con un préstamo preaprobado* hasta 250,000 pesos, el trámite se resuelve en máximo 48 horas, sin aval, sin garantía y con el pago descontado cómodamente de su pensión.
NOTA	**Sujeto a validación de tipo de pensión, edad y capacidad de descuento.*
CLIENTE	No me interesa.
SOFÍA	Entiendo. Permítame darle un ejemplo: con una pensión de $10,000 aproximadamente le puedo otorgar hasta $90,000 a un plazo de 60 meses, con un descuento de $3,000.
NOTA	*Pausa dramática · 5 segundos*
SOFÍA	¿Qué le parece?
SOFÍA	Me tardo solo 10 segundos en darle una oferta más personalizada; solo indíqueme el monto aproximado de su pensión.
NOTA	*Pausa dramática · 5 segundos*

4 · Escucha la preocupación del cliente

Si le preocupa el plazo

- Explica la liquidación anticipada.
- Da una 2da oferta disminuyendo el plazo.

Si le preocupa el descuento

- Sondea el descuento que le acomoda.
- Lanza la oferta con el monto requerido.

Si le preocupa el monto

- Explica que es el monto máximo con base en el descuento solicitado.

5 a 7 · Validación y datos

- **5.** Valida tipo de pensión autorizado y edad dentro de la tabla de plazos.
- **6.** Ante cualquier objeción, la IA busca asegurar **INE y correo electrónico**.
- **7.** "¿Es tan amable de proporcionarme su NSS?" → recolección de datos → **transferencia en vivo al asesor**.

Cuando Sofía te pasa la llamada

1. **Confirma la oferta**
   Monto, plazo y descuento que le interesan al cliente.
2. **Escucha**
   Su confirmación o lo que le preocupa.
3. **Ajusta si hace falta**
   Genera otra oferta en el cotizador (o pregúntale al asistente).
4. **Cierre y seguimiento**
   Avanza con el trámite y da seguimiento hasta concluirlo.

No empieces desde cero: preséntate, retoma la oferta que le dio la IA y avanza al cierre. Antes de hablar, revisa los datos que ya capturó.

MÓDULO 7

Ari: tu Estación

Cómo te conectas, recibes los pases de Sofía, atiendes, marcas y tipificas desde el navegador.

Tu teléfono vive en el navegador: te pones la diadema, abres Hive y, mientras estés **Disponible**, las llamadas te entran solas con la ficha del cliente. **No hay botón de contestar:** si no quieres recibir llamadas, te pones en pausa.

> **Es la misma llamada:** el cliente no cuelga ni vuelve a marcar. Entras a la conversación que tenía con Sofía; desde ese momento Sofía se calla y la llamada se sigue grabando.

Antes de empezar

- Chrome o Edge actualizado; diadema con micrófono (de preferencia USB); internet estable.
- Tu correo y la contraseña temporal (sirve una vez y vence a las 72 horas).
- Permite el micrófono; si lo bloqueaste: candado junto a la liga → Micrófono → Permitir → F5.
- Abre Hive en **una sola pestaña y una sola computadora**.

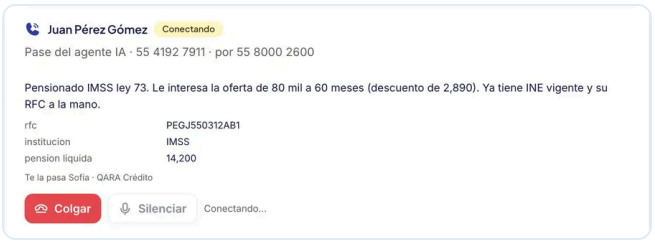
Tus estados

Estado	Qué significa	¿Te llegan llamadas?
Desconectada	No has empezado o cerraste la pestaña más de 2 minutos.	No
Disponible	Las llamadas te entran solas; también puedes marcar.	Sí, solas
En pausa	Comida, Baño, Capacitación, Retroalimentación, Pendientes. «Sin respuesta» la pone Ari.	No
En llamada	Atendiendo a un cliente.	No
Tipificando	Acabas de colgar y anotas cómo terminó.	No



Disponible

Aparecen los motivos de pausa.



Te entra un pase

Lees la ficha de Sofía mientras se conecta.

Cuando te entra una llamada

- Lee la ficha: **resumen** (qué quiere y en qué quedó con Sofía) y **datos** (RFC, institución, pensión).
- Cuando diga **En línea**, saluda por su nombre y confirma lo que dice la ficha.
- Si no se conecta en **10 segundos**, la llamada pasa a otra asesora y quedas en pausa **Sin respuesta**.

- **Colgar** termina la llamada; **Silenciar** solo evita que te oiga. Si recargas, toca **Volver a la llamada**.

Tipificar

Tipificación	Cuándo usarla
Interesado	Quiere seguir con el trámite.
Envía documentos	Quedó de mandar INE, comprobante u otros papeles.
Volver a llamar	Pidió que le marquen otro día u hora.
No interesado	No quiere el producto.
Ya tiene crédito	Tiene un crédito que se lo impide.
Número equivocado	No es la persona o el número no es suyo.

> **Notas que sirven:** «Manda INE por WhatsApp hoy en la tarde. Prefiere 60 meses.» · **Así no:** «ok», «llamar», «x».

Marcar y problemas frecuentes

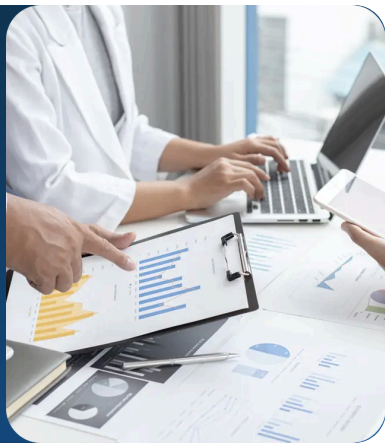
Si pasa esto…	Haz esto
No me entran llamadas	Revisa que estés Disponible y con la pestaña abierta.
Pausa «Sin respuesta»	Revisa pestaña, micrófono e internet; toca Ponerme disponible.
No me deja marcar	Ponte disponible; revisa «no llamar», horario y DID (avisa a supervisión).
El cliente no me oye	Silenciar, micrófono elegido y permiso del navegador.
Se cerró la pestaña	Abre Hive → Ari → Volver a la llamada.
Me desconecté sola	Más de 2 min sin pestaña o internet: toca Conectarme.
No me deja entrar	Si venció tu temporal (72 h), pide otra a tu supervisión.

Contenido basado en el Manual de la asesora de Ari (QARA · Yaub). Descarga el manual oficial desde la plataforma.

MÓDULO 8

Cotizar y resolver objeciones

Qué pestaña usar, tabla rápida y casos resueltos.



Por monto

El cliente sabe cuánto quiere. Captura el monto y elige plazo: pago mensual, lo que recibe y total a pagar.

Por descuento

Sabe cuánto puede pagar. Captura la pensión líquida (30% editable): monto máximo por plazo, en múltiplos de $500.

Refinanciamiento

Ya tiene un crédito. Saldo y descuento: importe, lo que liquida y efectivo que recibe. Siempre SOFIPO; en rojo “Faltan”.

Política de monto: hasta $250,000 por crédito; para más, **2 tickets hasta $500,000**. Verifica siempre que el plazo esté permitido para la edad. Los resultados son informativos: el crédito queda sujeto a aprobación y a la capacidad de descuento.

Tabla rápida: pago mensual por cada $10,000

Multiplica por el monto: $80,000 = 8 × la cifra del plazo.

Producto	12 m	18 m	24 m	36 m	48 m	60 m
SOFIPO	$960.16	$681.75	$543.78	$408.23	$342.80	$305.33
SOFOM	$982.52	$704.49	$567.15	$433.06	$369.14	$333.13

Tabla rápida: monto máximo por descuento disponible (SOFIPO)

Descuento	12 m	18 m	24 m	36 m	48 m	60 m
$1,500	$15,500	$22,000	$27,500	$36,500	$43,500	$49,000
$2,000	$20,500	$29,000	$36,500	$48,500	$58,000	$65,500
$2,500	$26,000	$36,500	$45,500	$61,000	$72,500	$81,500
$3,000	$31,000	$44,000	$55,000	$73,000	$87,500	$98,000
$4,000	$41,500	$58,500	$73,500	$97,500	$116,500	$131,000
$5,000	$52,000	$73,000	$91,500	$122,000	$145,500	$163,500
$6,000	$62,000	$88,000	$110,000	$146,500	$175,000	$196,500

Tope de política $250,000 por crédito. Para SOFOM, consulta la calculadora o el asistente.

Casos resueltos

Por monto · SOFIPO El cliente quiere $50,000 a 48 meses.

Pago mensual **$1,714.01**; total a pagar **$82,272**.

Por descuento · ambos Pensión líquida $10,000 → descuento máximo $3,000.

A 60 meses: SOFIPO hasta **$98,000**; SOFOM hasta **$90,000**.

Refinanciamiento · SOFIPO Debe $100,000 en otra financiera y su descuento es de $3,200.

Solo a 60 meses liquida: importe **$104,805** y recibe **$4,805** en efectivo.

Quiere más de lo que alcanza Quiere $200,000 y tiene $3,000 de descuento.

No alcanza. Máximo a 60 meses: SOFIPO $98,000 / SOFOM $90,000. Para $200,000 a 60 m necesitaría $6,106.60 (SOFIPO) o $6,662.63 (SOFOM) de descuento.

Edad que limita el plazo 78 años, quiere $120,000, descuento $4,500.

Solo 12, 18 o 24 meses. Máximo a 24 m: SOFIPO **$82,500** / SOFOM **$79,000**. Para $120,000 a 24 m necesitaría $6,525.39 de descuento (SOFIPO).

HERRAMIENTA

Banco de objeciones

Respuestas listas para las dudas más comunes del pensionado.

“No me interesa.”

Usa el ejemplo del script (pensión $10,000 → hasta $90,000 a 60 meses con $3,000), haz la pausa y pide el monto aproximado de su pensión para darle una oferta personalizada.

“Es mucho tiempo.”

Explica la liquidación anticipada: puede liquidar antes pagando el saldo insoluto y ahorrarse intereses futuros. Da una 2da oferta con menor plazo.

“Me descuentan mucho.”

Pregunta qué descuento le acomoda y cotiza en la pestaña Por descuento (o escríbele al asistente “tiene $X de descuento”).

“¿Por qué solo me prestan eso?”

Es el monto máximo con base en su descuento disponible. Para más, se necesita más descuento o más plazo si su edad lo permite.

“Ya tengo un crédito con otra financiera.”

Revisa refinanciamiento (siempre SOFIPO): con su saldo y su descuento ves si liquida y cuánto recibe en efectivo. El portal IMSS muestra sus créditos vigentes y si llevan 24 pagos o más.

“Esto suena a fraude.”

Depósito solo a su cuenta de pensión; validación biométrica; datos validados contra el INE; RFC, CURP, INE y cuenta ligados con el SAT; simulación en el portal oficial del IMSS con su propia contraseña. El IMSS nunca le pedirá pagos en efectivo.

“No quiero dar mi contraseña.”

¡Exacto! Nunca se la pedimos: él la captura en el portal del IMSS y tú lo acompañas por llamada o videollamada.

“¿Necesito aval o garantía?”

No. Es sin aval y sin garantía; el pago se descuenta directo de su pensión.

“¿Cuánto tarda?”

El trámite se resuelve en máximo 48 horas. La carta libranza tiene vigencia de 24 horas, por eso conviene avanzar el mismo día.

“¿La tasa va a subir?”

No: es tasa fija y el descuento es el mismo todo el plazo.

“Lo voy a pensar / lo consulto con mi familia.”

Respeta su decisión. Ofrece una videollamada con su familiar para explicar la simulación y agenda el seguimiento.

“¿Por qué me piden INE, correo y NSS?”

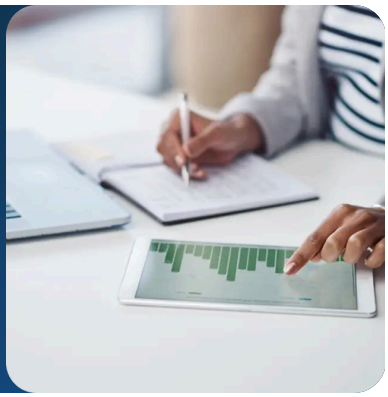
Para validar su identidad y su pensión, y porque al correo le llega el resumen de la simulación del IMSS. Sus datos están protegidos por el aviso de privacidad de Broxel.

Si escuchas una objeción nueva y encuentras cómo resolverla, mándala en **Feedback**: al aprobarse, el asistente la tendrá para todo el equipo.

MÓDULO 9

Simulación en el portal IMSS

Cómo proponerla, la regla de oro, tranquilidad al pensionado y el paso a paso.



Opción 1 · Acompañamiento o videollamada

"Para conocer el monto exacto que tiene disponible necesitamos realizar una simulación directamente en el portal del IMSS. Por seguridad, usted puede ingresar personalmente sus datos de acceso y nosotros le apoyamos durante el proceso, o podemos realizar una videollamada y explicarle más a detalle."

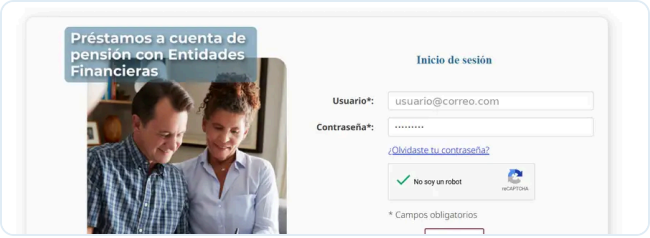
Opción 2 · Directa

"Vamos a realizar una simulación en el portal oficial del IMSS y usted captura sus datos."

Regla de oro: el cliente captura su usuario y contraseña. **Nunca se los pidas, no los anotes y no inicies sesión por él.** Con sus credenciales da su consentimiento para transferir sus datos; pedirlas contradice la LFPDPPP.

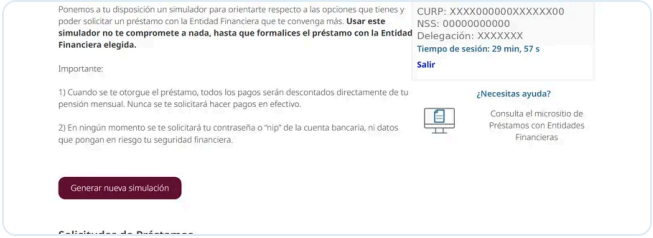
Portal paso a paso

Portal: **mclprestamos.imss.gob.mx/mclpe/auth/login** (datos personales de las capturas ocultados).



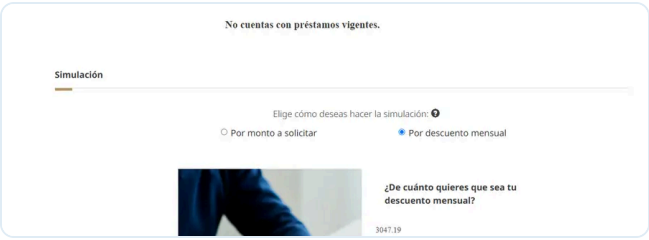
1. El cliente inicia sesión

Él mismo captura usuario (correo) y contraseña, marca "No soy un robot" y da clic en Ingresar.



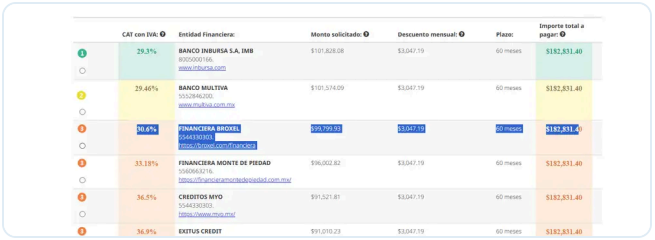
2. Generar nueva simulación

En el inicio aparecen sus datos (CURP, NSS, delegación). Clic en "Generar nueva simulación".



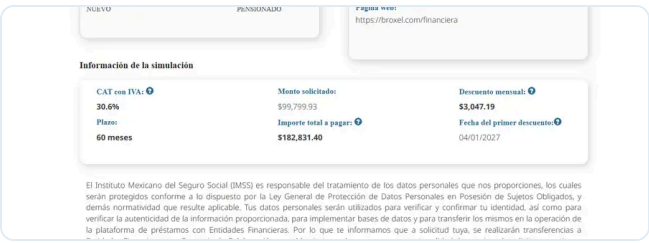
3. Por descuento mensual

Ves si tiene créditos vigentes (y si llevan 24 pagos o más). Selecciona siempre “Por descuento mensual”, elige un plazo permitido por su edad y Continúa.



4. Elige a Broxel

FINANCIERA BROXEL (SOFIPO) o CREDITOS MYO (SOFOM). Selecciona y Aceptar.



5. Genera el documento

El cliente marca “He leído y acepto el aviso de privacidad” → Generar documento → Aceptar.



6. Descarga el resumen

En “Resumen simulación” descarga el PDF. También llega al correo del cliente.

Cómo dar tranquilidad al pensionado

Depósito solo a su cuenta de pensión

El crédito se dispersa únicamente por transferencia a la cuenta donde recibe su pensión.

Validación biométrica

Para cobrar el crédito se requieren validaciones biométricas.

Validación con el INE

Los datos se validan en tiempo real contra el INE para prevenir usurpación de identidad.

Datos ligados y validados

RFC, CURP, INE y cuenta bancaria quedan ligados mediante la validación con el SAT.

MÓDULO 10

Carta libranza

Cómo pedirla a Broxel sin errores, cuánto tarda y cuánto dura.

PARA	ventas2@broxel.com, fernando.segovia@broxel.com, gabriela.padilla@broxel.com
ASUNTO	Solicitud de Carta libranza y el NSS
CUERPO	NSS: _____ · FOLIO: _____ · NOMBRE COMPLETO: _____
ADJUNTO	PDF del Resumen de simulación (obligatorio)

~30 minutos
Tiempo aproximado de emisión.

24 horas
Vigencia: el trámite debe completarse dentro de ese tiempo.

Solo correos Broxel
Nada de WhatsApp ni correos personales.

Qué sigue

Broxel responde tu correo con la carta libranza (~30 min). Desde ese momento corren **24 horas** para integrar el expediente y capturar.

Checklist antes de mandar la solicitud

- ☐ Tipo de pensión autorizado (informe de pago)
- ☐ Edad y plazo dentro de la tabla
- ☐ Simulación hecha por el cliente en el portal IMSS, con Broxel seleccionada
- ☐ Aviso de privacidad aceptado por el cliente
- ☐ PDF del Resumen de simulación descargado
- ☐ Correo desde cuenta Broxel con NSS, folio y nombre completo
- ☐ Seguimiento agendado (vigencia de 24 h)

MÓDULO 11

Expediente y captura

Qué documentos necesitas, cómo validar el RFC, la captura y el seguimiento.

No dejes enfriar al cliente: en cuanto llegue la carta libranza, llámalo (Marcar en Ari) y pídele su INE. Tienes 24 horas.

Expediente listo para capturar

- ☐ **INE** del cliente (valida el RFC con ella)
- ☐ **Comprobante de domicilio**, solo si la INE no muestra domicilio
- ☐ **Carta libranza** (la respuesta de Broxel)
- ☐ **Simulación / tabla de amortización** (Resumen de simulación del portal IMSS)

Valida el RFC con el cliente

Léelo con él y compáralo con su INE: 13 caracteres; los primeros 10 normalmente coinciden con su CURP.

La CLABE no se pide

La cuenta ya viene en la información del portal de captura. No pidas datos bancarios.

Captura en el portal

Tú capturas: los datos del cliente se **autorrellenan**; confirmas, adjuntas los documentos y envías.

Paso a paso del portal de captura: **próximamente**.

Tipifica y da seguimiento

Situación	Tipificación	Qué sigue
Acepta y hacen la simulación	Interesado	Pide la carta libranza.
Queda de mandar INE o comprobante	Envía documentos	Llámalo antes de que venzan las 24 h.
Pide que le marquen después	Volver a llamar	Anota día y hora en la nota.
Ya capturaste	Interesado	Nota: «Expediente capturado».

HERRAMIENTA

CURP, RFC y NSS

Cómo se conforman y dónde se validan.

La **CURP** tiene **18 caracteres**:

- **1–2:** primera letra y primera vocal interna del primer apellido
- **3:** primera letra del segundo apellido
- **4:** primera letra del nombre (si es compuesto con José o María, se usa el segundo nombre)
- **5–10:** fecha de nacimiento **AAMMDD**
- **11:** sexo (**H** o **M**)
- **12–13:** entidad de nacimiento (ej. DF; **NE** si nació en el extranjero)
- **14–16:** primeras consonantes internas de primer apellido, segundo apellido y nombre
- **17:** diferenciador: **dígito** si nació hasta 1999, **letra** si nació desde 2000
- **18:** dígito verificador

Consulta oficial y gratuita: **gob.mx/curp** (RENAPO).

RFC de persona física: 13 caracteres

- **4 letras:** iniciales del primer apellido (2), del segundo apellido (1) y del nombre (1)
- **6 dígitos:** fecha de nacimiento AAMMDD
- **3 caracteres de homoclave** asignados por el SAT

Los primeros 10 normalmente coinciden con los primeros 10 de la CURP. Persona moral: 12 caracteres.

¿Es real? Solo el SAT lo confirma, en **sat.gob.mx**:

- "Verifica tu RFC con CURP": persona física, captura la CURP y el captcha; muestra el RFC con homoclave y su estatus.
- "Validación de RFC": captura los 12 o 13 caracteres.

NSS: 11 dígitos

- **1–2:** subdelegación donde se afilió
- **3–4:** año de afiliación
- **5–6:** año de nacimiento
- **7–10:** número consecutivo
- **11:** dígito verificador

Tip: el año de nacimiento del NSS debe ser coherente con la CURP.

Consulta: trámite IMSS-02-008 "Asignación o localización del NSS" en el portal del IMSS (en línea las 24 horas, con CURP y correo) o en la subdelegación.

Tip de validación cruzada: la fecha de nacimiento de la CURP debe coincidir con la del RFC, y el año de nacimiento del NSS (dígitos 5–6) también. Si algo no cuadra, revisa antes de avanzar.

Fuentes: RENAPO (gob.mx/curp), SAT (sat.gob.mx), IMSS (trámite IMSS-02-008).

HERRAMIENTA

Preguntas rápidas

Las respuestas que da el asistente de la plataforma, por tema. Versión 2026-11-22.

Productos y tasas

¿Cuál es la tasa de SOFOM?

Broxel SOFOM (Operadora Broxel, S.A. de C.V., SOFOM ENR · en el portal IMSS aparece como **CREDITOS MYO**):

- Tasa anual fija: **27.2% sin IVA** (31.55% con IVA sobre intereses)
- **CAT 36.5%** con IVA, sin comisiones (informativo)
- Plazos de 12 a 60 meses
- Política de monto: hasta **$250,000 por crédito** (hasta $500,000 en 2 tickets)

¿Cuál es la tasa de SOFIPO?

Broxel SOFIPO (Financiera Broxel, S.A. de C.V., S.F.P. · en el portal IMSS aparece como **FINANCIERA BROXEL**):

- Tasa anual fija: **23.27% sin IVA** (27.0% con IVA sobre intereses)
- **CAT 30.6%** con IVA, sin comisiones (informativo)
- Plazos de 12 a 60 meses
- Política de monto: hasta **$250,000 por crédito** (hasta $500,000 en 2 tickets)
- El refinanciamiento siempre se calcula con SOFIPO

¿Qué tasas manejamos?

Las dos tasas son **fijas** todo el plazo, con IVA sobre intereses:

- **SOFIPO:** 23.27% anual sin IVA · **CAT 30.6%**
- **SOFOM:** 27.2% anual sin IVA · **CAT 36.5%**

CAT con IVA, sin comisiones, para fines informativos y de comparación.

¿Qué diferencia hay entre SOFOM y SOFIPO?

- **SOFOM ENR** (Operadora Broxel): financiamiento ágil, no capta ahorro; no requiere autorización de la CNBV pero está registrada ante CONDUSEF y supervisada por la CNBV en prevención de lavado de dinero.
- **SOFIPO** (Financiera Broxel, S.F.P.): ahorro y crédito popular, autorizada y supervisada por la CNBV; los ahorros están protegidos por PROSOFIPO.

En una frase: SOFOM = agilidad en crédito; SOFIPO = seguridad en el ahorro.

¿Cuál le conviene más al cliente, SOFOM o SOFIPO?

Con el **mismo descuento**, **SOFIPO alcanza más monto** porque su tasa y CAT son menores (30.6% contra 36.5%). Ejemplo con $3,000 de descuento a 60 meses: SOFIPO hasta $98,000; SOFOM hasta $90,000.

Cotiza ambos en la calculadora y respeta la financiera que el cliente elija en el portal IMSS.

¿Cómo se aplica el IVA?

El IVA (16%) se cobra **sobre los intereses**, no sobre el capital. Por eso la tasa efectiva es la tasa anual × 1.16. En la tabla de amortización verás una columna de IVA cada mes.

¿La tasa cambia?

No. La tasa es **fija durante todo el plazo** y el **descuento mensual es el mismo** cada mes; no cambia mes con mes.

Montos y plazos

¿Cuál es el monto máximo y mínimo?

- **Mínimo:** $2,000
- **Máximo por crédito: $250,000**
- Si el cliente necesita más, se puede llegar **hasta $500,000 ingresando 2 tickets**.

La barra de la calculadora llega al tope técnico del producto, pero ofrece siempre dentro de esta política.

¿Qué plazos hay?

12, 18, 24, 36, 48 y 60 meses. El plazo de 60 meses solo aplica hasta los 75 años, 11 meses y 29 días. Revisa siempre la tabla de edad.

¿Qué plazos aplican según la edad?

La edad se toma **al momento de la solicitud**:

- Hasta 75 años, 11 meses y 29 días → 12 a **60** meses
- Hasta 76 años, 11 m, 29 d → hasta **48** meses
- Hasta 77 años, 11 m, 29 d → hasta **36** meses
- Hasta 78 años, 11 m, 29 d → hasta **24** meses
- Hasta 79 años, 11 m, 29 d → hasta **18** meses
- **80 años o más: no es sujeto de crédito.**

Tip: escribe la edad del cliente y te digo sus plazos.

¿Importa la antigüedad de la pensión?

No importa la antigüedad del pensionado, **siempre que pueda obtener su carta libranza**.

¿Cuánto le pueden descontar al cliente?

En el cotizador el **pago máximo se propone en 30% de la pensión líquida** (editable). Ejemplo: pensión de $10,000 → descuento máximo de $3,000.

El dato real lo da el **portal IMSS** en la simulación "Por descuento mensual": ahí aparece el monto máximo que se le puede descontar.

¿Puede liquidar antes?

Sí. Con la **liquidación anticipada** el cliente paga el **saldo insoluto** (el capital que aún debe) y se ahorra los intereses futuros que todavía no se generan. Es el argumento del script cuando al cliente le preocupa el plazo.

Pensiones

¿Qué pensiones están autorizadas?

Autorizadas (Pensionados Ley, SOFOM y SOFIPO):

- Cesantía en edad avanzada · Vejez
- Viudez · Orfandad · Viudez / Orfandad · Ascendientes
- Invalidez con carácter de permanente · Invalidez definitiva
- Incapacidad con carácter de permanente

No autorizadas: Indemnización global y Retiro.

Cualquier otra pensión con carta libranza se valida con el Instituto mediante asistencia comercial.

¿Qué pensiones NO se pueden?

No autorizadas: Indemnización global y Retiro.

Si trae otro tipo de pensión con carta libranza, se valida con el Instituto mediante **asistencia comercial**.

¿Diferencia entre pensionado y jubilado?

- **Pensionado:** tiene una pensión otorgada por **resolución del IMSS** (LSS art. 5 A, fr. XIV); incluye beneficiarios de viudez, orfandad o ascendencia.
- **Jubilado:** término laboral; se retira por edad y/o años de servicio según contrato colectivo, ley o reglamento.

La diferencia **no** es privado contra gobierno. Lo que cuenta es el **tipo de pensión en el informe de pago**.

¿Cesantía o vejez?

- **Cesantía en edad avanzada:** al menos **60 años**, dado de baja del régimen obligatorio y con las semanas mínimas (500 en el régimen de 1973).
- **Vejez:** al menos **65 años**, con las semanas mínimas que marca la ley.

Ambas están autorizadas para la venta.

¿Invalidez o incapacidad permanente?

- **Invalidez:** enfermedad o accidente **no** relacionado con el trabajo; no puede obtener más del 50% del salario de su último año.
- **Incapacidad permanente:** accidente o enfermedad **de trabajo**, con dictamen del IMSS (total o parcial).

Autorizadas: invalidez con carácter de permanente, invalidez definitiva e incapacidad con carácter de permanente.

¿Dónde veo el tipo de pensión?

En el **informe de pago** del cliente. Valídalo **antes** de ofrecer el crédito, porque el cliente puede decir "jubilado" y tener cualquier tipo de pensión.

Proceso comercial

¿Cómo llegan los clientes (Sofía)?

1. **Bases de datos** de pensionados IMSS.
2. **Sofía**, el agente IA de QARA, llama, presenta la oferta y maneja objeciones (script OUT - IMSS).
3. Valida **tipo de pensión y edad**; pide **INE, correo y NSS**.
4. Si hay interés, **te pasa la llamada en vivo por Ari** con la ficha del cliente.

¿Qué le dijo la IA al cliente?

La IA ya le dijo:

- Que habla con un asesor de la financiera Broxel
- Que tiene un préstamo **preaprobado* hasta $250,000**
- Trámite en **máximo 48 horas**, sin aval ni garantía
- Pago descontado de su pensión
- Una oferta de monto, plazo y descuento (ej. pensión $10,000 → hasta $90,000 a 60 meses con $3,000)

*Sujeto a validación de tipo de pensión, edad y capacidad de descuento.

¿Qué hago cuando me transfieren la llamada?

Sofía te la pasa por **Ari** y te entra sola. No empieces desde cero:

1. **Lee la ficha** (resumen y datos que dio con Sofía)
2. **Saluda por su nombre** y confirma la oferta
3. **Escucha** su confirmación o su preocupación
4. **Ajusta** en el cotizador si hace falta
5. **Cierra**, tipifica y da seguimiento

¿Cuánto tarda el trámite?

El script promete que el trámite se resuelve en **máximo 48 horas**. La carta libranza se emite en ~30 minutos y tiene **vigencia de 24 horas**, así que el trámite debe completarse dentro de ese tiempo.

¿Necesita aval o garantía?

No. Es sin aval y sin garantía; el pago se descuenta directo de la pensión. Queda sujeto a validación de tipo de pensión, edad y capacidad de descuento.

¿Dónde recibe el dinero?

El crédito se dispersa **únicamente por transferencia a la cuenta donde recibe su pensión**. Para cobrarlo se requieren validaciones biométricas.

Objeciones

El cliente cree que es fraude

Argumentos de tranquilidad:

- Depósito **solo a su cuenta de pensión**
- **Validación biométrica** para cobrar el crédito
- Datos validados **en tiempo real contra el INE**
- RFC, CURP, INE y cuenta **ligados con el SAT**
- La simulación es en el **portal oficial del IMSS** y él captura su contraseña
- El propio IMSS dice que los pagos se descuentan de la pensión y **nunca se le pedirán pagos en efectivo**

Objeción: no me interesa

Script: "Entiendo. Permítame darle un ejemplo: con una pensión de $10,000 aproximadamente le puedo otorgar hasta $90,000 a un plazo de 60 meses, con un descuento de $3,000." → **pausa de 5 segundos** → "¿Qué le parece?" → "Me tardo solo 10 segundos en darle una oferta más personalizada; solo indíqueme el monto aproximado de su pensión."

Objeción: le preocupa el plazo

1. Explica la **liquidación anticipada**: puede liquidar antes y ahorrarse intereses futuros.
2. Da una **2da oferta disminuyendo el plazo** (pestaña Por monto o Por descuento).

Objeción: le preocupa el descuento

1. **Sondea** el monto de descuento que le acomoda.
2. **Lanza la oferta** con ese descuento (pestaña **Por descuento**). Escríbeme "tiene $X de descuento" y te doy el monto por plazo.

Objeción: quiere más dinero

Explica que es el **monto máximo con base en el descuento** disponible. Para más monto se necesita más descuento o más plazo (si su edad lo permite). Si tiene otro crédito, revisa **refinanciamiento**.

Ya tiene otro crédito

Usa la pestaña **Refinanciamiento** (siempre con **Broxel SOFIPO**): captura saldo a liquidar y descuento mensual. Verde = efectivo que recibe; rojo "Faltan" = ese plazo no alcanza a liquidar.

En el portal IMSS se ve si tiene créditos vigentes y si llevan **24 pagos o más**.

Escríbeme "debe $X y tiene $Y de descuento" y te lo calculo.

Portal IMSS

¿Cómo hago la simulación en el portal IMSS?

Portal: **mclprestamos.imss.gob.mx/mclpe/auth/login**

1. El **cliente** inicia sesión (usuario/correo y contraseña, "No soy un robot")
2. **Generar nueva simulación**
3. Elige **"Por descuento mensual"** y el plazo permitido por su edad → Continuar
4. Selecciona **FINANCIERA BROXEL** (SOFIPO) o **CREDITOS MYO** (SOFOM) → Aceptar
5. El cliente marca el **aviso de privacidad** → Generar documento
6. Descarga el PDF del **Resumen de simulación** (también le llega por correo)

¿Puedo pedirle su contraseña del portal?

Nunca. Regla de oro: el cliente captura su usuario y contraseña. No se los pidas, no los anotes y no inicies sesión por él. Acompáñalo paso a paso (llamada o videollamada). Con sus credenciales da su consentimiento para transferir sus datos; pedirlas contradice la LFPDPPP.

¿Cómo aparece Broxel en el portal?

- **FINANCIERA BROXEL** = Financiera Broxel, S.A. de C.V., S.F.P. (SOFIPO)
- **CREDITOS MYO** = Operadora Broxel, S.A. de C.V., SOFOM ENR (guía MYO)

El portal enlista cada financiera con su CAT, monto, descuento mensual, plazo e importe total.

Carta libranza

¿Cómo pido la carta libranza?

Envía **solo desde correo Broxel**:

- **Para:** ventas2@broxel.com, fernando.segovia@broxel.com, gabriela.padilla@broxel.com
- **Asunto:** Solicitud de Carta libranza y el NSS
- **Cuerpo:** solo NSS · FOLIO · NOMBRE COMPLETO
- **Adjunto obligatorio:** PDF del Resumen de simulación

Emisión ~30 min · **vigencia 24 horas**. En el módulo 10 hay un generador del correo.

¿Cuánto dura la carta libranza?

Se emite en **~30 minutos** y tiene **vigencia de 24 horas**: el trámite debe completarse dentro de ese tiempo.

Documentos

¿Cómo se conforma la CURP?

La **CURP** tiene **18 caracteres**:

- **1–2:** primera letra y primera vocal interna del primer apellido
- **3:** primera letra del segundo apellido
- **4:** primera letra del nombre (si es compuesto con José o María, se usa el segundo nombre)
- **5–10:** fecha de nacimiento **AAMMDD**
- **11:** sexo (**H** o **M**)
- **12–13:** entidad de nacimiento (ej. DF; **NE** si nació en el extranjero)
- **14–16:** primeras consonantes internas de primer apellido, segundo apellido y nombre
- **17:** diferenciador: **dígito** si nació hasta 1999, **letra** si nació desde 2000
- **18:** dígito verificador

Consulta oficial y gratuita: **gob.mx/curp** (RENAPO).

¿Cómo se conforma el RFC y dónde lo valido?

RFC de persona física: 13 caracteres

- **4 letras:** iniciales del primer apellido (2), del segundo apellido (1) y del nombre (1)
- **6 dígitos:** fecha de nacimiento AAMMDD
- **3 caracteres de homoclave** asignados por el SAT

Los primeros 10 normalmente coinciden con los primeros 10 de la CURP. Persona moral: 12 caracteres.

¿Es real? Solo el SAT lo confirma, en **sat.gob.mx**:

- "Verifica tu RFC con CURP": persona física, captura la CURP y el captcha; muestra el RFC con homoclave y su estatus.
- "Validación de RFC": captura los 12 o 13 caracteres.

¿Cómo se conforma el NSS y dónde se consulta?

NSS: 11 dígitos

- **1–2:** subdelegación donde se afilió
- **3–4:** año de afiliación
- **5–6:** año de nacimiento
- **7–10:** número consecutivo
- **11:** dígito verificador

Tip: el año de nacimiento del NSS debe ser coherente con la CURP.

Consulta: trámite IMSS-02-008 "Asignación o localización del NSS" en el portal del IMSS (en línea las 24 horas, con CURP y correo) o en la subdelegación.

¿Qué datos necesito del cliente?

La IA busca recabar: **tipo de pensión, edad, monto aproximado de su pensión, INE, correo electrónico y NSS**. Ante cualquier objeción, asegura **INE y correo**. Solicita solo los datos necesarios.

Protección de datos

¿Qué son los derechos ARCO?

- **A**cceso: saber qué datos tiene la empresa y para qué
- **R**ectificación: corregir datos incorrectos
- **C**ancelación: pedir que se eliminen
- **O**posición: negarse a ciertos usos

Permiten al cliente controlar su información.

¿Qué NO debo hacer con los datos?

No: anotar datos en libretas, post-its o celular; enviar información por WhatsApp o correo personal; compartir datos sin autorización; tomar fotos a la pantalla; hablar de clientes fuera del trabajo.

Sí: solo datos necesarios, validar identidad, usar sistemas autorizados, cerrar sesión, reportar errores.

¿Qué hago si se filtran datos?

1. **Identifica** el incidente, error o filtración
2. **Reporta de inmediato** al supervisor o al área de cumplimiento
3. **Nunca ocultes**: las filtraciones siempre se reportan

¿Dónde está el aviso de privacidad?

legales.broxel.com/aviso-de-privacidad. En el portal IMSS, la casilla "He leído y acepto el aviso de privacidad" la marca **el cliente**.

¿Qué es la LFPDPPP?

Es la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Con la nueva ley (DOF 20-mar-2025) el INAI se extinguió; la autoridad es la **Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno**. Incumplir puede traer multas, auditorías, responsabilidad penal, despido y pérdida de confianza.

Conceptos

¿Qué es el CAT?

El **CAT (Costo Anual Total)** muestra el costo total del crédito en porcentaje anual: incluye **tasa de interés, comisiones, seguros obligatorios y otros cargos**. Sirve para comparar créditos. Broxel: SOFIPO 30.6% · SOFOM 36.5% (con IVA, sin comisiones).

¿Qué es el saldo insoluto?

Es la parte del **capital que aún no se ha pagado**: la deuda pendiente real, **sin contar intereses futuros**.

¿Qué es la tabla de amortización?

Es el **calendario de pagos** mes a mes: saldo, abono a capital, intereses, IVA y pago. Con pago fijo, cada mes el **abono a capital sube** y el **interés baja**. En la calculadora: "Ver tabla de amortización".

¿Liquidez o solvencia?

- **Descuento vía nómina:** la mensualidad se descuenta antes de que el cliente reciba su pensión.
- **Liquidez:** lo que el cliente percibe ya con los descuentos.
- **Solvencia:** lo disponible para un nuevo descuento directo, que asigna su dependencia.

¿Interés simple o compuesto?

- **Simple:** solo sobre el capital inicial. $1,000 al 10% por 2 años = $1,200.
- **Compuesto:** sobre capital más intereses acumulados. $1,000 al 10% y luego 5% = $1,155.

Cotizador

¿Qué pestaña del cotizador uso?

- **Por monto:** el cliente sabe cuánto quiere → pago mensual por plazo
- **Por descuento:** sabe cuánto puede pagar → monto máximo por plazo (30% del líquido, editable)
- **Refinanciamiento:** ya tiene otro crédito → importe, lo que liquida y efectivo que recibe (siempre SOFIPO)

También me puedes escribir el caso y te lo calculo aquí mismo.

¿Cuál es el link y la clave?

Link: **imss.asesoresredok.com**. La contraseña de acceso te la da tu coordinador; no la compartas fuera del equipo.

Ari

¿Qué significan los estados en Ari?

- **Desconectada:** no has empezado tu turno o cerraste la pestaña más de 2 minutos.
- **Disponible:** las llamadas te entran solas; también puedes marcar.
- **En pausa:** Comida, Baño, Capacitación, Retroalimentación o Pendientes. «Sin respuesta» la pone Ari.
- **En llamada:** atendiendo a un cliente.
- **Tipificando:** acabas de colgar y anotas cómo terminó.

Me pusieron en pausa «Sin respuesta»

Una llamada no se conectó contigo en **10 segundos** y pasó a otra asesora (no se perdió). Revisa que la pestaña siga abierta, el **permiso del micrófono** y tu internet; luego toca **Ponerme disponible**.

No me entran llamadas

Revisa que tu estado diga **Disponible** (no en pausa) y que la pestaña de Hive esté abierta. Si hay pocas llamadas, es normal esperar un poco.

No me deja marcar

- **Ponte disponible para marcar:** estás en pausa, en llamada o tipificando.
- **«No llamar»:** el cliente pidió que no lo llamen; no insistas.
- **Fuera del horario:** solo se marca en el horario configurado (CDMX).
- **Sin DID de salida:** avisa a tu supervisión.

La llamada sale por la línea de la empresa, no por tu celular.

¿Cómo tipifico una llamada?

Al colgar eliges cómo terminó, escribes una nota corta y tocas **Guardar y seguir**:

- **Interesado:** quiere seguir con el trámite
- **Envía documentos:** quedó de mandar INE u otros papeles
- **Volver a llamar:** pidió otro día u hora
- **No interesado** · **Ya tiene crédito** · **Número equivocado**

Nota que sirva: «Manda INE por WhatsApp hoy en la tarde. Prefiere 60 meses.»

Se me cerró la pestaña a media llamada

La llamada **no se corta**. Abre Hive, entra a Ari y toca **Volver a la llamada**.

El cliente no me oye / no oigo al cliente

- **No te oye:** revisa que no estés en Silenciar y que la diadema sea el micrófono elegido; si bloqueaste el micrófono, toca el candado junto a la liga → Micrófono → Permitir → F5.
- **No lo oyes:** sube el volumen y revisa que la salida sea tu diadema; si sigue, recarga y toca Volver a la llamada.

No puedo entrar a Hive

Revisa tu correo. La contraseña temporal sirve **una sola vez** y vence a las **72 horas**; si venció o la olvidaste, pide a tu supervisión que la restablezca.

«Ya están conectadas las N asesoras que permite su plan»

Se acabaron los **asientos** (asesoras conectadas a la vez). Avisa a tu supervisión.

Expediente y captura

¿Qué documentos necesito para capturar?

El expediente está **listo para capturar** con:

- **INE** del cliente (valida el RFC con ella)
- **Comprobante de domicilio**, solo si la INE no muestra domicilio
- **Carta libranza** (la respuesta de Broxel)
- **Simulación / tabla de amortización** (Resumen de simulación del portal IMSS)

Tienes **24 horas** de vigencia de la carta libranza.

¿Cuándo pido comprobante de domicilio?

Solo si la INE del cliente no muestra su domicilio. Si la INE sí lo trae, no hace falta.

¿Le pido la CLABE al cliente?

No. La cuenta ya viene en la información del portal de captura: los datos se **autorrellenan**. No le pidas datos bancarios al cliente.

¿Quién captura y cómo?

Tú capturas en el portal de captura: los datos del cliente se autorrellenan; tú confirmas, validas el RFC con el cliente y adjuntas INE, carta libranza, simulación y, si aplica, comprobante de domicilio. El paso a paso completo se agrega pronto al módulo 11.

Acordeón del asesor

Imprímelo y tenlo a la mano en tu estación.

Producto

- SOFIPO · 23.27% sin IVA · CAT 30.6%
- SOFOM · 27.2% sin IVA · CAT 36.5%
- Tasa fija · IVA sobre intereses
- $2,000 a $250,000 por crédito; 2 tickets hasta $500,000

Edad → plazo máximo

- ≤ 75 años: 60 m
- 76: 48 m · 77: 36 m
- 78: 24 m · 79: 18 m
- 80 o más: no

Pensiones

- ✓ Cesantía, vejez, viudez, orfandad, ascendientes
- ✓ Invalidez permanente / definitiva, incapacidad permanente
- ✕ Retiro, indemnización global

Ari

- Conectarme → Disponible
- Pausa siempre con motivo
- «Sin respuesta»: revisa equipo → Ponerme disponible
- Tipifica al colgar con nota útil

Portal IMSS

- mclprestamos.imss.gob.mx
- Él captura su contraseña
- “Por descuento mensual”
- FINANCIERA BROXEL / CREDITOS MYO
- Descarga Resumen de simulación

Carta libranza

- ventas2@ · fernando.segovia@ · gabriela.padilla@broxel.com
- Asunto: Solicitud de Carta libranza y el NSS
- NSS · FOLIO · NOMBRE + PDF
- ~30 min · vigencia 24 h

Datos

- Solo lo necesario
- Nada de WhatsApp, post-its ni fotos
- Incidente → repórtalo ya
- ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición

Regla del 30%

Pago máximo propuesto = 30% de la pensión líquida.
$10,000 → $3,000 → SOFIPO hasta $98,000 a 60 m.

Expediente

- INE (+ validar RFC)
- Comprobante solo si la INE no trae domicilio
- Carta libranza
- Simulación / tabla
- Sin pedir CLABE

Glosario

Aviso de privacidad
Documento que informa cómo se usan los datos; Broxel: legales.broxel.com/aviso-de-privacidad.

ARCO
Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición sobre los datos personales.

Capital
Dinero que el cliente acordó pagar (monto del crédito).

Carta libranza
Documento que autoriza el descuento; se emite en ~30 min y vence en 24 h.

CAT
Costo Anual Total: costo total del crédito en % anual.

CURP
Clave Única de Registro de Población: 18 caracteres, la emite RENAPO.

Descuento vía nómina
Pago que se descuenta de la pensión antes de que el cliente la reciba.

Homoclave
Últimos caracteres del RFC asignados por el SAT para evitar duplicados.

Interés compuesto
Interés sobre capital más intereses acumulados.

Interés simple
Interés solo sobre el capital inicial.

Liquidación anticipada
Pagar el saldo insoluto antes del plazo y ahorrarse intereses futuros.

Liquidez
Lo que el cliente percibe ya con descuentos.

LFPDPPP
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

NSS
Número de Seguridad Social: 11 dígitos asignados por el IMSS.

Pagaré / total a pagar
Suma de todos los pagos del crédito.

Plazo
Tiempo para pagar el crédito completo.

Portal IMSS
mclprestamos.imss.gob.mx: simulación oficial que hace el cliente.

Refinanciamiento
Nuevo crédito que liquida otro y entrega la diferencia en efectivo.

RFC
Registro Federal de Contribuyentes: 13 caracteres (persona física).

Saldo insoluto
Capital pendiente, sin intereses futuros.

SOFIPO
Sociedad Financiera Popular: Financiera Broxel, S.F.P.

SOFOM ENR
Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada: Operadora Broxel.

Solvencia
Lo disponible para un nuevo descuento directo.

Tabla de amortización
Calendario de pagos mes a mes.

Tasa fija
Porcentaje que no cambia en todo el plazo.

Ari
Módulo de Hive donde el asesor recibe pases, atiende, marca y tipifica.

Expediente
INE, carta libranza, simulación y, si hace falta, comprobante de domicilio.

Hive
Plataforma de Yaub donde vive Ari.

Sofía
Agente de IA de QARA que llama, califica y pasa la llamada al asesor.

Tipificación
Resultado que eliges en Ari al colgar: Interesado, Envía documentos, Volver a llamar…

Autoevaluación

Respuestas en la página siguiente.

1. ¿Qué significa la “O” de ARCO?

○ A) Obligación ○ B) Oposición ○ C) Omisión ○ D) Orden

2. Juan: $1,000 al 10% simple por 2 años. ¿Total?

○ A) $1,210 ○ B) $1,100 ○ C) $1,200 ○ D) $1,020

3. ¿Qué es el saldo insoluto?

○ A) El pago mensual ○ B) Los intereses totales ○ C) El capital que aún no se paga ○ D) El monto depositado

4. ¿Cuál pensión NO está autorizada?

○ A) Viudez ○ B) Retiro ○ C) Vejez ○ D) Ascendientes

5. Cliente de 77 años y 4 meses: plazo máximo

○ A) 60 meses ○ B) 48 meses ○ C) 36 meses ○ D) 24 meses

6. Monto máximo por crédito

○ A) $250,000 (2 tickets hasta $500,000) ○ B) $350,000 ○ C) $500,000 en un crédito ○ D) $100,000

7. Le preocupa el descuento: ¿qué pestaña?

○ A) Por monto ○ B) Refinanciamiento ○ C) Por descuento ○ D) Ninguna

8. Refinanciamiento se calcula con…

○ A) SOFOM ○ B) SOFIPO siempre ○ C) El de menor pago ○ D) Cualquiera

9. ¿Quién captura la contraseña del portal IMSS?

○ A) El asesor ○ B) El supervisor ○ C) El cliente, siempre ○ D) Quien sea más rápido

10. Vigencia de la carta libranza

○ A) 30 minutos ○ B) 24 horas ○ C) 48 horas ○ D) 7 días

11. Pausa «Sin respuesta» en Ari significa…

○ A) Te castigaron ○ B) Una llamada no se conectó contigo en 10 s ○ C) Se acabaron las llamadas ○ D) El cliente colgó

12. ¿Cuándo pides comprobante de domicilio?

○ A) Siempre ○ B) Nunca ○ C) Solo si la INE no muestra domicilio ○ D) Solo en SOFOM

Respuestas

Ejercicios del módulo 3

- **Juan:** $1,200 (gana $100 cada año sobre el mismo capital).
- **María:** $1,155 (año 1: $1,100; año 2: 5% de $1,100 = $55).
- **Cómo crece el saldo, 2do mes:** 10% de $1,210 = $121.

Autoevaluación

Pregunta	Respuesta
1	**B)** Oposición
2	**C)** $1,200
3	**C)** El capital que aún no se paga
4	**B)** Retiro
5	**C)** 36 meses
6	**A)** $250,000 (2 tickets hasta $500,000)
7	**C)** Por descuento
8	**B)** SOFIPO siempre
9	**C)** El cliente, siempre
10	**B)** 24 horas
11	**B)** Una llamada no se conectó contigo en 10 s
12	**C)** Solo si la INE no muestra domicilio

Tu plataforma

Asistente

Botón “¿Dudas? Pregúntame” o **Ctrl+K**. Calcula montos, pagos, plazos por edad y refinanciamiento con las fórmulas de la calculadora, y responde dudas del proceso.

Feedback

¿El asistente no supo algo o encontraste un error? Mándalo desde **Feedback**. Al aprobarse, todos los asesores lo tendrán.