

 Por ser titular de una **Cuenta Individual y cliente de Principal® Afore**, tienes derecho a:

- **Recibir en tu domicilio o por correo electrónico tu Estado de Cuenta**, por lo menos tres veces al año
- Ser **atendido el mismo día** en el que te presentas a una **Sucursal** a solicitar un servicio.
- Ser **informado sobre el estado** que guardan tus **Solicitudes de Servicio** o su **resultado** en un plazo máximo de **5 días hábiles** a partir de su recepción por parte de la **Afore**.
- **Recibir un folio** por cada consulta, aclaración, trámite o queja que presentes.
- **Si presentas tu queja por escrito, debes recibir un acuse de recibo.**



Los **Canales de Atención** donde puedes establecer contacto con nosotros son:



Sucursales:

www.principal.com.mx/conocenos/contacto/sucursales



Atención Telefónica: 81 8056 4624 o *4624 desde tu celular



WhatsApp: 81 8056 4624



Chat en línea: www.principal.com.mx/chat



Correo electrónico: servicioclientes@principal.com

Si quieres ingresar una **Consulta o Aclaración** sigue el siguiente proceso:



Para ingresar una consulta o aclaración lo podrás hacer a través de nuestros canales de atención:

- Centro de atención telefónica: **81 8056 4624** o *4624 desde tu celular.
- Sucursales de atención.
- Chat
- Correo electrónico servicioclientes@principal.com
- Redes sociales



Se te proporcionará un **Folio de consulta o aclaración**, por el canal de atención que lo hayas registrado y/o correo electrónico.



Para cualquier duda, seguimiento o estatus comunícate al:

- Centro de atención telefónica: **81 8056 4624** o *4624 desde tu celular¹.

¹Tener a la mano Folio Consulta o Aclaración



Recibirás respuesta a tu consulta o aclaración, por nuestros canales de atención y/o correo electrónico.

- Acuse de recepción de tu caso, a más tardar el día hábil siguiente de haberlo ingresado.
- El estado que guarda tu caso, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Conclusión, al momento de contar con la respuesta.

Si quieres **ingresar una Queja** sigue el siguiente proceso:

- Para ingresar una queja lo podrás hacer a través de nuestros canales de atención:
- Centro de atención telefónica: **81 8056 4624** o *4624 desde tu celular.
 - Sucursales de atención.
 - Chat
 - Correo electrónico servicioclientes@principal.com
 - Redes sociales



Se te proporcionará un **Folio de queja**, por el canal de atención que lo hayas registrado y/o correo electrónico.



Uno de nuestros asesores especializados, se pondrá en contacto para informarte el estatus o darle seguimiento a tu queja².

²Tener a la mano Folio Queja



Te informaremos de tu queja, a través de correo electrónico y/o llamada telefónica.

- Acuse de recepción de tu caso, a más tardar el día hábil siguiente de haberlo ingresado.
- El estado que guarda tu caso, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Conclusión, al momento de contar con la respuesta.



¿Quieres ingresar una **Solicitud de Servicio**?:

Revisa los requisitos y documentos necesarios en:

- www.principal.com.mx/afore/tramites
- Sucursales
- Centro de Atención Telefónica
- Chat

Consulta el listado de **Solicitudes de Servicio** que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en: www.principal.com.mx/afore/tramites

Para la **atención de tus solicitudes de servicio**, nos comprometemos a:

- Atenderte en Sucursal en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada*.
- Otorgarte una cita en Sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
- Atenderte en un tiempo de espera máximo 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.
- Contestar a través de nuestro Call Center el 75% de las llamadas en un tiempo igual o menor a 20 segundos.
- Contestar a través de nuestro Chat el 80% de los mensajes en un tiempo igual o menor a 1 minuto, a partir de que se inició sesión.
- Que puedas consultar la información sobre el estado que guardan tus Solicitudes de Servicio a través del Call Center de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en los horarios de las Sucursales (Consulta los Horarios www.principal.com.mx/conocenos/contacto/sucursales).
- Brindarte un tiempo promedio de atención de 72 horas hábiles, a través de nuestro correo electrónico servicioclientes@principal.com, a partir de su recepción.

En caso de inconformidad con nuestros servicios, también puedes acudir a:

Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros www.gob.mx/condefsef | 800 999 80 80 | (55) 53 40 09 99 | asesoria@condefsef.gob.mx

* Aplica para clientes sin cita

Los recursos de tu cuenta individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar Te recordamos que todos los trámites de la Afore son gratuitos