



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 recibido.

La Afore no deberá condicionar la atención de las Solicitudes de Servicio a la adquisición de algún producto financiero o comercial distinto a los que ofrece.



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

Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:
www.principal.com.mx/conocenos/contacto/sucursales

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

WhatsApp: 81 8056 4624

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

Correo electrónico: servicioalclientes@principal.com

App Principal Afore Móvil

Servicios en línea

Si quieres ingresar una **Consulta, Aclaración o Trámite** sigue los siguientes pasos:



Para ingresar una consulta, aclaración o trámite 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.
- Afore móvil/Afore Web
- App Principal Afore Móvil
- Redes sociales
- Correo electrónico: servicioalclientes@principal.com



Se te proporcionará un **Folio de consulta, Aclaración o Trámite** por correo electrónico y/o por alguno de nuestros canales establecidos.



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 correo electrónico y/o por alguno de nuestros canales establecidos.

- 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 los siguientes pasos:

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.
- Afore móvil/Afore Web
- App Principal Afore Móvil
- Redes sociales
- Correo electrónico: servicioalclientes@principal.com



Se te proporcionará un Folio de Queja, por correo electrónico y/o por alguno de nuestros canales establecidos



Uno de nuestros asesores especializados, te podrá contactar para cualquier duda, estatus o seguimiento a tu queja². O bien te podrás comunicar al Centro de atención telefónica: 81 8056 4624 o *4624 desde tu celular

²Tener a la mano Folio Queja



Te informaremos sobre el estado que guarda tu queja, a través de correo electrónico y/o por alguno de nuestros canales establecidos.

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



¿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:

- Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio. (<https://principal.com.mx/afore>)
- Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes Canales de Atención: Servicios en línea
 - * <https://www.linea.principal.com.mx/PrincipalDigital/PublicScheduled/AforeCitasValidacion>, Lunes a Domingo, 24 hrs
 - * Centro de Atención Telefónica, Lunes a Viernes, 8 a 18 hrs
 - * Chat, Lunes a Viernes, 8 a 18 hrs
 - * App Principal Afore Móvil
 - * Servicios en línea
- 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
- Atenderte si no cuentas con una cita programada en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada a alguna de nuestras Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención.
- Tiempo máximo de 30 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor previsional en sus canales presenciales.
- Medir la experiencia de nuestros clientes en los puntos de contacto: call center, sucursales y servicios en línea a través de nuestra encuesta de satisfacción con la finalidad de mejorar la calidad de nuestro servicio.

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/conadusef | 800 999 80 80 | (55) 53 40 09 99 | asesoria@conadusef.gob.mx

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