



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 Solicituds 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.

La Afore no deberá condicionar la atención de las Solicituds 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: servicioaclientes@principal.com

App Principal Afore Móvil

Servicios en línea

Si quieras 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: servicioaclientes@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 quieras 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: servicioaclientes@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 **Solicituds de Servicio** que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en:
www.principal.com.mx/afore/tramites

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

- Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicituds de Servicio. (<https://principal.com.mx/afore>)
- Proporcionarte una cita para atender tus Solicituds 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.

d) Tiempo máximo de 30 minutos en la atención de las Solicituds de Servicio por parte del Asesor previsional en sus canales presenciales.

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

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