

Carta de Derechos del Usuario

Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de AFORE **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, Módulos y Unidad Especializada:

<https://www.principal.com.mx/conocenos/contacto/sucursales>

Chat en línea: <https://www.principal.com.mx/chat>

Correo electrónico: servicioclientes@principal.com

Centro de Atención Telefónica: *4624 marcación rápida o 800 2774 624

WhatsApp: 8180 5646 24

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

Consulta o Aclaración:



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

- Centro de atención telefónica: *4624 marcación rápida o 800 277 4624
- Sucursales de atención



Se te proporcionará un **Folio de consulta o aclaración**



Para cualquier duda, seguimiento o estatus comunícate a nuestro

Centro de atención telefónico:

*4624 marcación rápida o 800 277 4624¹



Recibirás respuesta a tu consulta o aclaración, por nuestros canales de atención

Tiempos de respuesta:

- Recepción de la queja: el mismo día
- Seguimiento: máximo en 5 días hábiles
- Conclusión: al momento de contar con la respuesta

¹Tener a la mano Folio Consulta o Aclaración

Queja:



Para ingresar una queja sobre tu cuenta individual, lo podrás hacer a través de nuestros canales de atención:

¹ Centro de atención telefónica: *4624 marcación rápida o 800 277 4624 y Sucursales de atención



Se te proporcionará un **Folio de Queja.**



Uno de nuestros **Asesores Especializados**, se pondrá en contacto para informarte el estatus o darle seguimiento a tu queja. ²



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

- Recepción de la queja: el mismo día.
- Estatus: máximo en 5 días hábiles a partir de la recepción
- Conclusión: al momento de contar con la respuesta

²Tener a la mano Folio Queja

¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?:

Revisa los requisitos y documentos necesarios en:

- <https://www.principal.com.mx/es/personas/principal-afore/tramites/>
- Sucursales.
- Centro de Atención Telefónico.
- Chat

Consulta el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en:

<https://www.principal.com.mx/es/personas/principal-afore/tramites/>

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

- Tendrás un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada a sucursal, si no cuentas con una cita programada
- Tendrás un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada a través del portal e-SAR y si llegas a tiempo a sucursal
- Brindarte en un tiempo promedio de respuesta de 6 segundos, a través de WhatsApp 8180 5646 24 en un horario de atención de 24 horas los 7 días de la semana
- Brindarte en un tiempo promedio de atención de 6 minutos, a través de nuestro Call Center
- Brindarte en un tiempo promedio de atención de 5 minutos, a través del Chat a partir de que se inició sesión
- Brindarte un tiempo promedio de atención de 20 minutos, por parte del Agente de Servicio sobre tus solicitudes en nuestras Sucursales
- Podrás consultar la información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio a través del Call Center de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm y en Sucursales de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. / 8:00 a.m. 4:00 p.m. según aplique la sucursal
- 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/conduusef / 800 999 80 80 / (55) 53 40 09 99 / asesoria@conduusef.gob.mx