

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/es/acerca-de-principal/principal-financial-group/contacto/sucursales/>

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

Correo electrónico: servicioclientes@principal.com

Centro de Atención Telefónica: *4624 marcación rápida o 8002774624

WhatsApp: 8180 5646 24

Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración o Queja te decimos como:

Consulta o Aclaración:



Te informaremos de tu consulta o aclaración por alguno de nuestros canales de atención:

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



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 4624**



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

****Tener 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:

Correo electrónico: servicioclientes@principal.com,
Centro atención telefónico: *4624 marcación rápida o 800 277 4624** en nuestras 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**



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.

****Tener 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:

- Atenderte en Sucursal en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada
- Atenderte en sucursal en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo
- Brindarte a través de WhatsApp 8180 5646 24 los requisitos de los trámites en un tiempo máximo de 4 segundos a partir de la solicitud. En un horario de atención de 24/7
- Responder al menos el 70% de las llamadas entrantes a Call center en un máximo de 20 segundos
- Mantener un nivel de servicio en chat de máximo 5% de abandono

