

# Carta de Derechos del Usuario

Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de AFORE **Principal**, 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](mailto: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:**



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<sup>1</sup>



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

<sup>1</sup>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](mailto: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<sup>2</sup>.



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.

<sup>2</sup>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:**

- 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.