

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**, el cual se emite 3 veces al año de manera cuatrimestral y lo enviamos al final de enero, mayo y septiembre.
- 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 o 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: www.principal.com.mx/conocenos/contacto/sucursales



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



Atención Telefónica: 81 8056 4624 y *4624 desde tu celular



Correo electrónico: servicioclientes@principal.com



WhatsApp: 81 8056 4624

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



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

- Centro de atención telefónica: **81 8056 4624** y *4624 desde tu celular.
- Sucursales de atención.



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



Para cualquier duda, seguimiento o estatus comunícate al

- Centro de atención telefónica: **81 8056 4624** y *4624 desde tu celular¹.

¹Tener a la mano Folio Consulta o Aclaración



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

Tiempos de respuesta:

- Acuse de recepción de tu caso: el mismo día.
- Comunicación del estatus que guarda tu caso: máximo en 5 días hábiles.
- Conclusión: al momento de contar con la respuesta.

Si quieres **ingresar una Queja** sigue el siguiente proceso:



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

- Centro de atención telefónica: **81 8056 4624** y *4624 desde tu celular.
- 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 queja².

²Tener a la mano Folio Queja



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

- Acuse de recepción de tu queja: el mismo día.
- Comunicación del estatus que guarda tu caso: máximo en 5 días hábiles a partir de la recepción.
- Conclusión: al momento de contar con la respuesta.

¿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:

- 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 81 8056 4624 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 a.m. a 6:00 p.m. 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.

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.

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