

Por ser titular de una Cuenta Individual y Cliente de Afore Coppel, tienes derecho a:



Recibir por correo electrónico o en tu domicilio tu **Estado de Cuenta**, por lo menos **tres veces al año**.



Ser **atendido el mismo día** en el que te presentas a un Módulo de Atención 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 recibido.



La Afore **no deberá condicionar la atención** de las Solicitudes de Servicio a la adquisición de algún producto financiero o comercial distinto a los que ofrece.



Tener atención prioritaria como **adulto mayor** y/o persona con **necesidades especiales**.

Te recordamos que todos nuestros servicios son gratuitos.

Para la atención de tus Solicitudes de Servicio, nos comprometemos a:

- Atenderte si no cuentas con una cita programada en un tiempo de espera máximo de 60 minutos contados a partir de tu llegada a alguna de nuestras Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención.*
- Otorgarte una cita a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
- Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes Canales de Atención: Módulo de Atención, Afore Web y Afore Móvil.
- Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.*
- Atender tus Solicitudes de Servicio en nuestros Módulos de Atención de Lunes a Domingo.*
- Tiempo máximo de 90 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor previsional en sus canales presenciales. Atendiendo el 75% de las Solicitudes de Servicio en un tiempo promedio de 30 minutos.*
- Concluir en un 95% las Solicitudes de Servicio generadas en los Módulos de Atención.*
- Notificarte en un máximo de 5 días hábiles, el estatus de tu Solicitud de Servicio, Consulta, Aclaración o Queja.
- Mantener a tu disposición los requisitos y documentos necesarios para presentar una Solicitud de Servicio en el Centro de Atención Telefónica, la página de Afore Coppel y en los Módulos de Atención.
- Ofrecerte atención y asesoría telefónica con Ejecutivos capacitados.
- Darte una experiencia memorable que te haga sentir satisfecho con nuestro servicio.
- Continuar mejorando, al finalizar cada servicio se enviará una encuesta para conocer tu experiencia.
- Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio.

*Estos Niveles de Servicio, aplican para los canales de atención que cuenten con Asesor Previsional.

Para ingresar una Consulta, Aclaración, Queja o Trámite, sigue estos pasos:

- 1 Preséntate en cualquiera de nuestros Módulos de Atención ubicados en tus Tiendas Coppel, comunícate al 800 2267 735 o en ueapcoppel@aforecoppel.com
- 2 Confirma tu identidad con la ayuda de un Asesor Previsional o personal del Centro de Atención Telefónica, después proporciona tus datos de contacto y el motivo de tu Consulta, Aclaración o Queja.
- 3 Da seguimiento a tu solicitud con el folio que recibirás.

 Tiempo de respuesta: 5 días hábiles

Canales de Atención

 aforecoppel.com

 App AforeMóvil

 AforeWeb

Los Canales de Atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:

Sucursales, Módulos y Unidad Especializada



Escanea y ubica tu módulo

Centro de Atención Telefónica

 800 2267 735

Correo electrónico

 ueapcoppel@aforecoppel.com

¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

Si quieres más información, ingresa a aforecoppel.com o escanea los códigos QR según tu necesidad:

Revisa los requisitos y documentos necesarios en:



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



Revisar el **estatus** de tus Solicitudes de Servicio en:

