

## 1 Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de PENSIONISSTE, 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 cinco 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.
- 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.

## 2 Los canales de atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:

-  **Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:** [www.pensionisste.gob.mx/comercial.html](http://www.pensionisste.gob.mx/comercial.html) en la sección "Centro de Atención".
-  **Centro de Atención Telefónica:** 55 5062 0555 en CDMX y al 800 400 1000 y 800 400 2000 en el territorio nacional.
-  **WhatsApp:** 55 5062 0555
-  **Chat en línea:** [www.pensionisste.gob.mx/comercial.html](http://www.pensionisste.gob.mx/comercial.html) en la sección "Contáctanos".
-  **Correo electrónico:** [atencion@pensionisste.gob.mx](mailto:atencion@pensionisste.gob.mx)

## Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración, Trámite o Queja sigue los siguientes pasos:

### 3 Consulta o Aclaración

- 1.- Acudir a uno de los puntos de contacto, para realizar la consulta acerca del trámite que requieres hacer, mediante un escrito libre.
- 2.- Se te entregará un acuse de recibido, el cual debe llevar: fecha de recepción, nombre del Asesor Previsional que te atendió, punto de contacto y folio generado.
- 3.- Recibirás respuesta a través del medio de contacto que hayas proporcionado al presentar la consulta o aclaración, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

### 4 Queja

- 1.- Acudir a uno de los puntos de contacto, para expresar tu inconformidad, mediante un escrito libre.
- 2.- Se te entregará un acuse de recibido, el cual debe llevar: fecha de recepción, nombre del Asesor Previsional que te atendió, punto de contacto y folio generado.
- 3.- Recibirás respuesta a través del medio de contacto que hayas proporcionado al presentar la queja, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

## ¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

### 5 Revisa los requisitos y documentos necesarios en:

-  **Guía de Consulta de Trámites y Servicios:** [www.gob.mx/pensionisste](http://www.gob.mx/pensionisste) (en la sección Documentos).
-  **Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:** [www.gob.mx/pensionisste](http://www.gob.mx/pensionisste)
-  **Centro de Atención Telefónica:** CDMX 55 5062 0555 / En el Territorio Nacional sin costo 800 400 1000 y 800 400 2000
-  **WhatsApp:** 55 5062 0555
-  **Chat en línea:** [www.pensionisste.gob.mx/comercial.html](http://www.pensionisste.gob.mx/comercial.html) (en la sección Contáctanos).

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

-  **Catálogo de servicios y trámites:** [www.gob.mx/pensionisste](http://www.gob.mx/pensionisste) (en la sección Documentos).

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

- a) Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta individual y las Solicitudes de Servicio en: <https://www.pensionisste.gob.mx/comercial.html>
- b) Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes Canales de Atención:
  - Sucursales (lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas); Oficinas Móviles (de acuerdo con la Dependencia donde se encuentre instalado), Centro de Atención Telefónica (lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y sábados de 08:00 a 16:00 horas), Afore Móvil, Correo electrónico, Chat, WhatsApp, Portal Comercial y Afore Web.
  - Otorgarte una cita a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
  - Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.
- c) Atenderte si no cuentas con una cita programada en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada a alguna de nuestras Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención.
- d) Tiempo máximo de 50 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor Previsional en sus canales presenciales.
- e) Darte la bienvenida conforme al protocolo que corresponda, para conocer el trámite que deseas realizar, orientarte con relación a éste y validar previamente los documentos requeridos, optimizando el tiempo de espera y disminuyendo tu permanencia en nuestras oficinas.

### 8 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](http://www.gob.mx/condusef) / 800 999 8080 / 55 5340 0999 / [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)