

AFORE COPPEL, S.A. DE C.V.

Carta de Derechos del Usuario

Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de AFORE COPPEL, 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 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 recibo.

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

- Módulos de Atención y Unidad Especializada: <https://www.aforecoppel.com/sucursales>
- Centro de Atención Telefónica: 800 2677 352
- Correo electrónico: ueapcoppel@aforecoppel.com

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

Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración o Queja, te deberás presentar en cualquiera de nuestros Módulos de Atención ubicados en tus tiendas Coppel, zapaterías Coppel Canadá o comunicarte al 800 2677 352, en donde el Agente de Servicio o personal del Centro de Atención Telefónica realizará un proceso de autenticación, así como tus datos de contacto y el motivo de tu Consulta, Aclaración o Queja, al finalizar deberás recibir tu folio con la información proporcionada, serás informado sobre el estado que guarda en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Si quieres ingresar una Solicitud de Servicios ó quieres más información ingresa a nuestra página de internet <https://www.aforecoppel.com> para:

- Conocer y revisar los requisitos y documentos necesarios para presentar una Solicitud de Servicio: <https://www.aforecoppel.com/pages/guia-de-servicios>
- Consultar el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta: <https://www.aforecoppel.com/pages/guia-de-servicios>
- Consultar el estatus de tus Solicitudes de Servicio: <https://www.aforecoppel.com/consultaestatusservicio/indexConsultaEstatusServicios.html>

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

- Atenderte en nuestros Módulos de Atención con un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada.
- Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada a través del portal e-SAR y llegas a tiempo.²
- Atender tus Solicitudes de Servicios en nuestros más de 3,000 Módulos de Atención ubicados dentro de las más de 1,500 tiendas Coppel de Lunes a Domingo.¹
- Atender tus Solicitudes de Servicio sin previa cita.

¹Salvo en los casos de excepción establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

²Salvo que derivado de una intermitencia en los sistemas no puedan ser atendidas.