CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO
AFORE PENSIONISSSTE

1 Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de PENSIONISSSTE, 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. Al tratarse de una Queja por escrito, debes recibir un acuse de recibido.

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

- Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:
  - www.pensionissste.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.pensionissste.gob.mx/comercial.html en la sección "Contáctanos"
- Correo electrónico: atencion@pensionissste.gob.mx

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

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.

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.

Para ingresar una Solicitud de Servicio sigue el siguiente proceso:

5 Revisa los requisitos y documentos necesarios en:

- Guía de Consulta de Trámites y Servicios.
  - www.pensionissste.gob.mx en la sección Documentos.
- Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:
  - www.pensionissste.gob.mx
- 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.pensionissste.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:

- Guía de Consulta de Trámites y Servicios:
  - www.pensionissste.gob.mx en la sección de "Ligas de Interés".

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

1. Atenderte en la Sucursal en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada.
2. Otorgarte una cita en la Sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles posteriores a la solicitud.
3. Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada.
4. Tiempo promedio de atención por parte del Asesor Previsional: 50 minutos.
5. Aplicar un protocolo de bienvenida con la finalidad de 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 / 800 999 8080 / 55 5340 0999 / asesoria@condusef.gob.mx

AFORE PENSIONISSSTE otorga a sus Cuentahabientes **beneficios** como:
- La Comisión más baja de la Industria para 2024: **0.53%**
- Entrega a sus Cuentahabientes el **Remanente de Operación**
- Premia el ahorro organizando **Sorteos** entre sus Cuentahabientes

Fecha de elaboración: 07-12-2023 18:19:25 Hrs

Para cualquier reclamación, comunícate a la CONDUSEF al teléfono 55·5340·0999 en la CDMX y al 800·999·8080 en el territorio nacional.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar

GOBIERNO DE MÉXICO | NUEVO ISSSTE INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO | PENSIONISSSTE FONDO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO

gob.mx/pensionissste