

POR SER TITULAR DE UNA CUENTA INDIVIDUAL Y CLIENTE DE AFORO XXI BANORTE, TIENES DERECHO A:

- 1 Recibir en tu domicilio o por correo electrónico tu **Estado de Cuenta, por lo menos tres veces al año.**
- 2 **Ser atendida/o el mismo día** en que te presentas a una Oficina de Atención Personalizada a solicitar un Servicio.
- 3 **Ser informada/o** 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.
- 4 **Recibir un folio** por cada Consulta, Aclaración, Trámite o Queja que presentes. Si presentas tu queja por escrito, debes recibir un acuse de recibo.
- 5 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.

LOS CANALES DE ATENCIÓN DONDE PUEDES ESTABLECER CONTACTO CON NOSOTROS SON:

- Oficinas de Atención Personalizada, Módulos y Unidad Especializada. Consulta en: www.xxi-banorte.com/contacto
- Correo electrónico servicio.xxi-banorte.com
- Centro de Atención Telefónica **55 2000 1994**
- Asistente Virtual 24/7 www.xxi-banorte.com
- Escríbenos al **55 2000 1994**



¿QUIERES INGRESAR UNA SOLICITUD DE SERVICIO?

REVISÁ LOS REQUISITOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS EN:

- Página web: www.xxi-banorte.com
- Escríbenos al **55 2000 1994**

CONSULTA EL LISTADO DE SOLICITUDES DE SERVICIO QUE PUEDES HACER DE MANERA PRESENCIAL, DIGITAL Y MIXTA EN:

- www.xxi-banorte.com/tramites

SI QUIERES INGRESAR UNA CONSULTA, ACLARACIÓN O QUEJA, SIGUE LOS SIGUIENTES PASOS:

Ingrésala en **Consulta, Aclaración o Queja** en cualquiera de nuestros Canales de Atención o página web.

Una vez recibida, se te notificará la recepción, seguimiento y conclusión a través de una llamada o correo electrónico.

TIEMPO DE RESPUESTA

Recepción de petición: **mismo día**

Conclusión: **al momento de contar con la respuesta**

Seguimiento: **máximo en 5 días hábiles**

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 www.xxi-banorte.com

- b) **Proporcionarte una cita** para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes **Canales de Atención**:

Página web 24/7
www.xxi-banorte.com

Centro de Atención Telefónica
de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas, sábado de 9:00 a 14:00 horas: **55 2000 1994**

Asistente Virtual 24/7
www.xxi-banorte.com

24/7
55 2000 1994

- Otorgarte una cita en la Oficina de Atención Personalizada 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 40 minutos** en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor previsional en sus canales presenciales.

e) **Niveles de Servicio**

Días para agendar una cita:
15 días hábiles

Tiempo máximo de espera con cita: **20 minutos**

Tiempo máximo de espera sin cita: **90 minutos**

Tiempo máximo en la atención de solicitudes de servicio: **40 minutos**

En caso de inconformidad con nuestro servicio, también puedes acudir a:
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
www.condusef.gob.mx | 800 999 8080 | 55 5340 0999 | asesoria@condusef.gob.mx

LA AFORO FUERTE DE MÉXICO.