



Reconoció CONDUSEF

XXI Banorte Afore, la Afore que mejor atiende a sus usuarios

Afore XXI Banorte fue reconocida por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con calificación de excelencia en el Índice de Atención a Usuarios (IDATU), destacándose como la Administradora de Fondos para el Retiro que ofrece el mejor servicio al cliente.

La calificación de 10 conseguida por XXI Banorte refleja el compromiso de brindar un servicio de excelencia, así como la efectividad de las estrategias implementadas durante el último trimestre de 2024 para seguir mejorando su calidad operativa.

“XXI Banorte ha implementado mejoras significativas en su desempeño, priorizando la atención y resolución de los trámites y solicitudes de las y los cuentahabientes, por lo que ofrecemos respuestas más rápidas y eficientes, lo cual impacta de manera directa en la satisfacción de cada cliente”, señaló David Razú Aznar, director General de la Administradora.

Como resultado de dichas estrategias, se redujo en 17% el tiempo de atención a las solicitudes recibidas por



La calificación que recibe Afore XXI Banorte refleja su compromiso con la satisfacción del cliente, y es un aliciente para fortalecer sus procesos.

la Autoridad y se mejoró el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes, garantizando un acompañamiento puntual hasta ofrecer una solución definitiva, siempre en cumplimiento con la normativa vigente. El tiempo de respuesta a las solicitudes de cada cliente es de menos de diez días hábiles, el mejor dentro de todo el sector.

Destaca la implementación del Protocolo de Atención para Personas Adultas Mayores, el cual prioriza el servicio para los clientes de la tercera edad, así como la modernización de los servicios presenciales y digitales de la Afore.