

LÍDER EN RANKING DE CONDUSEF

Afore XXI Banorte destaca en atención a los usuarios

REDACCIÓN

economia@elfinanciero.com.mx

La Afore XXI Banorte lideró el último reporte trimestral del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), elaborado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), con una calificación de 9.89, seguida de Afore Azteca, Invercap y Profuturo, con 9.83, 9.13 y 9.12, respectivamente.

De igual manera, Afore XXI Banorte se destacó como la administradora que mejor concilia con sus clientes y ofrece soluciones favorables de manera digital, de las 10 Afores que actualmente operan en México.

Dentro de los objetivos del Índice se destaca su contribución al crecimiento económico del país ya que, al promover la competencia entre las instituciones financieras, los usuarios tienen mayor informa-



La administradora sobresale en la conciliación.

ción de cómo actúa cada una en la atención al público y su manera de resolver las quejas.

En ese sentido, el IDATU no solo evalúa la eficiencia y la calidad de las instituciones financieras en lo que respecta a la atención y resolución de quejas de los usuarios,

priorizando factores como el total de reclamaciones, la cantidad de resoluciones favorables y el tiempo de respuesta de las administradoras de fondos para el retiro, sino que también contempla cuáles son los productos y servicios que ofrecen de manera detallada.

Asimismo, el IDATU mide a nivel nacional no solo el desempeño de las Afores, sino también de otras instituciones financieras como los bancos, compañías aseguradoras, sociedades financieras de objeto múltiple (sofomes) y cajas de ahorro, entre otras.

LA MÁS GRANDE

En ese sentido, de acuerdo con datos de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), Afore XXI Banorte es la administradora con el mayor saldo de todas, al manejar más de 1.2 billones de pesos de los recursos de los trabajadores, distribuidos en 8 millones 520 mil 955 cuentas, al cierre de abril de 2024.

Inclusive, Afore XXI Banorte fue reconocida anteriormente como el fondo de pensiones con mayores rendimientos durante el año 2023 en el listado elaborado por el World Finance, lo que la coronó como noveno año consecutivo liderando dicho ranking.

En este sentido, Afore XXI Banorte también ha sido señalada como una de las administradoras de fondos para el retiro en México que otorga mejores rendimientos a largo plazo, y por ello, se ha hecho de una calificación de excelencia otorgada por la calificadora crediticia Fitch Ratings..

ESPECIAL