

AHORRO PARA EL RETIRO

Reconocen a Afore XXI Banorte por la atención a usuarios

REDACCIÓN

economia@elfinanciero.com.mx

Reflejo de la efectividad de sus estrategias implementadas durante el último trimestre de 2024 para mejorar su calidad operativa, Afore XXI Banorte fue reconocida por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) por su servicio al cliente.

La Administradora de Fondos para el Retiro, que hasta febrero pasado gestionaba más de 7.1 millones de cuentas, recibió una calificación de excelencia en el Índice de Atención a Usuarios (IDATU) que realiza la autoridad defensora.

“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”, aseguró David Razú Aznar, director general de la Afore.

El IDATU es un indicador que evalúa la eficiencia y la calidad de las instituciones financieras en la atención y resolución de quejas de los usuarios al priorizar factores como el total de reclamaciones, la cantidad de respuestas favorables y el tiempo de las organizaciones en dar una solución.

MENOR TIEMPO DE RESPUESTA

Entre los principales resultados de estas estrategias, XXI Banorte redujo 17 por ciento el tiempo de atención a las solicitudes recibidas por la autoridad y se mejoró el lapso de respuesta a las peticiones de los clientes. Con esto se garantiza un acompañamiento puntual hasta ofrecer una solución definitiva.

Actualmente, el tiempo de respuesta a las solicitudes de cada cliente es inferior a 10 días hábiles, lo que lo posiciona como la mejor dentro de todo el sector.

Asimismo, se destacó 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, los cuales integran tecnología para gestionar los trámites de forma eficiente y eficaz.

Calificación

1. La Afore obtuvo una calificación de excelencia en la atención de usuarios.
2. La institución logró reducir un 17% el tiempo de atención de solicitudes recibidas por la autoridad.



Rapidez. En menos de 10 días da respuesta a las solicitudes.

CORTESÍA