

# Carta de Derechos del Usuario

## Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de AFORE Azteca, 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 5 días hábiles a partir de su recepción por parte de la AFORE.
- Recibir un folio por cada Consulta, Aclaración, Trámite o Queja que presentes. Si presentas tu Queja por escrito, debes recibir un acuse de recibo.

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

**Sucursales:** [www.aforeazteca.com.mx/mapa](http://www.aforeazteca.com.mx/mapa), **Centro de Atención Telefónica:** 55 3099 8031, **Chat en línea:** [www.aforeazteca.com.mx](http://www.aforeazteca.com.mx), **Correo electrónico:** [infoafore@aforeazteca.com.mx](mailto:infoafore@aforeazteca.com.mx), **Unidad Especializada de Atención:** Av. Revolución 1775 Col. San Ángel, Ciudad de México, C.P. 01000

### Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración o Queja:

1. Acude a una Sucursal de Afore Azteca o envía un correo a [infoafore@aforeazteca.com.mx](mailto:infoafore@aforeazteca.com.mx) proporcionando la siguiente información: **Nombre completo, CURP, Número de Seguridad Social, Descripción de la Consulta, Aclaración o Queja.**
2. Una vez recibida la Consulta, Aclaración o Queja, se te notificará vía SMS, email o llamada telefónica para tu seguimiento y/o conclusión.
3. El tiempo máximo de respuesta de las Consultas y Aclaraciones es de 5 días hábiles y de las Quejas es de 20 días hábiles.

### ¿Cómo ingresar una Solicitud de Servicio?

#### Revisa los requisitos necesarios en:

- [www.aforeazteca.com.mx/tramites](http://www.aforeazteca.com.mx/tramites)
- Sucursales
- Centro de Atención telefónica
- Chat en línea

#### Consulta el listado de Solicitudes de Servicios que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en:

- <https://www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/48500>

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

- a) Atenderte en Sucursales en un tiempo de espera máximo de 90 minutos a partir de tu llegada
- b) Dar seguimiento a tu trámite por los medios de contacto disponibles respetando los tiempos límites de respuesta