

## 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.

**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:

### Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:

[www.aforeazteca.com.mx/mapa](http://www.aforeazteca.com.mx/mapa)  
[www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/139802](http://www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/139802)  
Av. Revolución 1775 Col. San Ángel, Ciudad de México,  
C.P. 01000

**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)

## Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración, Trámite o Queja sigue los siguientes pasos

**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 Trámite.

**2.** Una vez recibida la Consulta, Aclaración o Trámite, 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.

**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 Queja.

**2.** Una vez recibida la Queja, se te notificará vía SMS, email o llamada telefónica para tu seguimiento y/o conclusión.

**3.** El tiempo máximo de respuesta de la Queja es de 20 días hábiles.

## ¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

### Revisa los requisitos y documentos necesarios en:

- [www.aforeazteca.com.mx/tramites/1](http://www.aforeazteca.com.mx/tramites/1)
- Sucursales
- Centro de Atención telefónica
- Chat en línea

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

- [www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/138213](http://www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/138213)

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

Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio.

[www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/138213](http://www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/138213)

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

Afore Web: [www.aforeweb.com.mx](http://www.aforeweb.com.mx)

Afore Móvil: Android - <https://bit.ly/48somJO> iOS - <https://bit.ly/48rq7Xy>

HarmonyOS - <https://bit.ly/3ROxlOh>

- Otorgarte una cita a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 5 días hábiles.
- Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.

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.

Tiempo máximo de 55 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor previsional en sus canales presenciales.

NIVELES DE SERVICIO: <https://aforeazteca.com.mx/wapi/file/2915>

## En caso de inconformidad con nuestros servicios, también puedes acudir a:

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) / 800 99980 80 / 55 5340 0999 / [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)