

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: <https://www.aforeazteca.com.mx/mapa>

Centro de Atención Telefónica: 30998031 y 8001121313

Chat en línea: https://tkm.s1gateway.com/integrations/chats/chat_afore_azteca/index.html?cpgid=1441925

Correo electrónico: 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:

Consulta y Aclaraciones	Quejas
<p>1. Acude a una Sucursal de Afore Azteca o envía un correo a infoafore@aforeazteca.com.mx proporcionando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo • CURP • Número de Seguridad Social • Descripción de la Consulta o Aclaración <p>2. Una vez recibida la Consulta o Aclaración, se te notificará vía SMS, email o llamada su recepción, seguimiento y conclusión.</p> <p>3. El tiempo máximo de respuesta es de 5 días hábiles</p>	<p>1. Acude a una Sucursal de Afore Azteca o envía un correo a infoafore@aforeazteca.com.mx proporcionando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo • CURP • Número de Seguridad Social • Descripción de la Queja <p>2. Una vez recibida la Queja, se te notificará vía SMS, email o llamada su recepción, seguimiento y conclusión.</p> <p>3. El tiempo máximo de respuesta es de 5 días hábiles</p>

¿Cómo ingresar una Solicitud de Servicio?

Revisa los requisitos necesarios en:

- Página de internet www.aforeazteca.com.mx en la opción Retiros o en la opción +Servicios
- Documento con Matriz de requisitos: <https://www.aforeazteca.com.mx/wapi/file/51001>
- 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/51052>
- Página de internet www.aforeazteca.com.mx en la opción Retiros o en la opción Trámites

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

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