

Fecha 14.09.2020	Sección Primer Plano	Página 3
---------------------	-------------------------	-------------



AFORE XXI-BANORTE LÍDER EN INNOVACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Desde hace ya algunos años, Afore XXI Banorte se convirtió en un referente dentro de las Administradoras de Fondos de Ahorro para el Retiro, no sólo por el buen manejo de sus portafolios de inversión acompañada de una excelente estrategia de largo plazo, sino también porque de manera temprana incorporaron tecnología de punta para ofrecer sus servicios. Con ello, han logrado transitar hacia el mundo digital en forma más rápida y eficiente que el resto de las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore). Gracias a lo anterior, fue reconocida por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) como la administradora número 1 en capacidad operativa¹, ya que es la Afore que tiene el menor tiempo de respuesta para atender y concluir más de 15 tipos de servicio, además de ser la que concluye favorablemente más trámites.

Lo que comprueba su gran capacidad operativa y de incorporación de tecnología, es la gama de soluciones digitales que han ofrecido a sus clientes durante la actual emergencia sanitaria. En ese sentido, sobresale que Afore XXI Banorte fue la primera en ofrecer herramientas para que sus clientes pudieran efectuar trámites y solicitar servicios sin tener que acudir en forma presencial a una de sus 74 oficinas de atención personalizada con las que cuenta en todo el país, cuidando así tanto a sus clientes como a sus colaboradores.

Entre los trámites que sus clientes pueden iniciar o realizar de manera digital, se encuentran:

- Registro de la cuenta individual
- Estimación del monto de pensión
- Consulta de saldos y movimientos
- Retiro total IMSS/ISSSTE

- Retiro parcial IMSS/ISSSTE
- Retiro programado IMSS/ISSSTE
- Depósito o retiro de aportaciones voluntarias
- Separación o unificación de cuentas IMSS/ISSSTE

Además, desarrollaron dos aplicaciones móviles gratuitas (AforeMóvil XXIB y AforeMóvil XXIB Lite) y una plataforma en línea dentro de su página web para iniciar trámites (Mi Afore Digital XXIB). En estas plataformas, sus clientes pueden consultar su saldo, solicitar su estado de cuenta, realizar aportaciones voluntarias, calcular su pensión de acuerdo con su saldo ahorrado, solicitar su estado de cuenta digital y mucho más. Todo ello le ha permitido a Afore XXI Banorte ofrecer un mejor servicio, acelerando los tiempos de atención y concretando una mayor cantidad de trámites y servicios de manera digital.

XXI Banorte ha potenciado el uso de sus canales digitales para brindar asesoría y atención personalizada a sus clientes. Muestra de ello son los siguientes datos de servicio anuales:

- 860 mil consultas en su Chatbot (asistente virtual disponible en su página web)
- Más de 123 mil atenciones a través de sus redes sociales
- Asesoría y seguimiento a través de correo electrónico a más de 170,000 casos

En los próximos meses se sumará a estos canales un sistema de atención automatizada a través de WhatsApp, el cual estará disponible las 24 horas del día para brindar información a través del mismo número de su centro de contacto.

La implementación de estos avances tecnológicos no sólo ha permitido que varios de sus



Fecha 14.09.2020	Sección Primer Plano	Página 3
----------------------------	--------------------------------	--------------------

trámites puedan realizarse de manera digital, sino que también ha hecho mucho **más eficiente la atención presencial** en sus oficinas de atención personalizada. Por ejemplo, incorporaron un innovador sistema para que sus clientes obtengan una cita y puedan acudir a sus oficinas en el menor tiempo posible. Asimismo, cuentan con un sistema de turnos para garantizar que el tiempo de espera en sala sea de 20 minutos o menos. En ese sentido, y para **mejorar la experiencia** de los más de 1.5 millones de clientes que cada año atienden de manera presencial, **Afore XXI Banorte** inició la remodelación de sus oficinas en: CDMX Azcapotzalco, CDMX Insurgentes, Cuautitlán, Acapulco, Cuernavaca, Ecatepec, Tepozán, Toluca, Orizaba, Poza Rica, Oaxaca, Hermosillo, San Luis Potosí, Chihuahua, León y Querétaro, implementando múltiples mejoras, entre las que destacan:

- Módulos de atención con mayor privacidad, garantizando la sana

- distancia
Mayor comodidad en las salas de espera y en los diferentes espacios dentro de la oficina

Lo anterior le ha permitido a Afore XXI **Banorte** **mejorar su capacidad de respuesta** sin desde luego descuidar las recomendaciones sanitarias, priorizando en todo momento el bienestar de sus clientes. Gracias a ello, se ha convertido en una de las Afore con el **mejor Índice de Atención a Usuarios** (IDATU) que proporciona la **Condusef**, ya que como se mencionó, resuelven trámites y atienden oportunamente las dudas y solicitudes de sus clientes. Gracias a las innovaciones y mejoras de servicios al cliente mencionados, **Afore XXI Banorte** se ha convertido en **la mejor opción para administrar el ahorro** para el retiro de los trabajadores.

1 Fuente: CONSAR, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/565726/Metodologi_a_MAS_AFORE_2019_VFF.pdf

CONTACTO

www.xxi-banorte.com

[@xxibanorte](https://www.facebook.com/xxibanorte)

[@XXIBanorte](https://twitter.com/XXIBanorte)

[Afore XXI - Banorte](https://www.linkedin.com/company/Afore-XXI-Banorte)

[Afore XXI Banorte](https://www.youtube.com/channel/UC...)



Por: Federico Rubli
Experto en pensiones

Fueron la primer Afore en responder y atender las necesidades de los mexicanos durante la contingencia, implementando un servicio 100% digital para que sus clientes puedan realizar de forma remota su retiro de ayuda por desempleo o bien su retiro total.

