

# LAS CUENTAS CLARAS



## ¿Qué hay con las **AFORES**?

**R**ecientemente se actualizó nuestro sitio del Buró de Entidades Financieras (BEF) para añadir, entre otros cambios, un apartado llamado: “**CONDUSEF te da las cuentas claras**”, en el que puedes encontrar información concreta y clara sobre quién es quién en algunos sectores financieros.

En esta ocasión nos enfocaremos a un tema muy particular de interés especial para ti, las AFORES. Si no has visitado nuestro sitio, te dejamos algunos de los datos que puedes encontrar en dicho apartado.

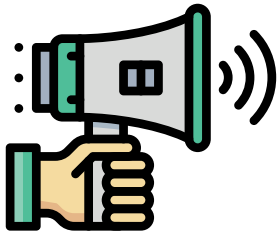
Si eres una persona trabajadora y cotizas para el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) debes estar registrado en una Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE).

De acuerdo con los artículos 74 y 74 bis de la ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (SAR), cada trabajador tiene derecho a la apertura de su cuenta individual en cualquier institución financiera que se dedique a la administración de fondos para el retiro.

Contar con una cuenta individual es de vital importancia ya que, de esta manera, con ayuda de las aportaciones que realices, aseguras un patrimonio que puedes destinar para tu retiro. Si no cuentas con la información necesaria sobre cómo, ni qué AFORE elegir, aquí te mostramos algunos aspectos fundamentales, chécalos antes de seleccionar a la administradora que manejará tu dinero, en primera instancia elige aquella que te cobre la comisión más baja y te de un rendimiento más alto.

Si no te has dado una vuelta por el sitio, te dejamos algunos de los datos que puedes encontrar en dicho apartado.





### 1. ¿En qué AFORE hay más reclamos?

Esta lista muestra las instituciones que administran fondos para el retiro y se encuentran organizadas a partir de la que tiene más reclamos. En este artículo te mostramos los dos extremos, la AFORE que tiene el mayor número de reclamaciones y la que tiene menos:

 Afore Azteca



 INBURSA  
Afore



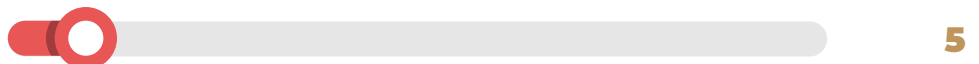
### 2. ¿En qué AFORE es más probable que hagas una reclamación?

Aquí se muestra el **índice de reclamación**. Te mostramos el que corresponde a las reclamaciones del periodo enero- diciembre de 2020, por parte de trabajadores registrados.

 Afore Azteca



 Afore Coppel



### 3. Pero, ¿cuáles son las principales causas de reclamación en las AFORES?

De acuerdo a las cifras preliminares presentadas en el sitio del BEF, las tres principales causas por las que los trabajadores presentan alguna reclamación en contra de las AFORES son las siguientes:

**a) Solicitud de trámite no atendida o no concluida.**

**b) Inconformidad con el monto de retiro liquidado.**

**c) Inconformidad con la información recibida.**



#### 4. ¿Cómo te trata la AFORE si haces un reclamo?

Si en algún momento llegas a presentar una reclamación en tu AFORE, el índice de desempeño de atención a usuarios te muestra, en una escala del 0 al 10, qué tan buena es la atención al usuario.

Como ejemplo, con los últimos datos del BEF podemos ver que la institución que mejor trato brinda a los usuarios es la Afore Inbursa con un índice de 9.95, mientras que la menor calificación le corresponde a la Afore Coppel con 4.53.



#### 5. ¿En qué AFORE son más las resoluciones a favor del usuario?

En caso de presentar una reclamación debes tomar en cuenta que la institución puede o no resolverte a tu favor, por eso en este apartado se muestra qué porcentaje de resolución a favor del usuario tiene cada institución. A continuación te mostramos a la la institución con el mayor y menor porcentaje de resolución favorable.

 InverCap Afore



 INBURSA Afore



#### 6. ¿Cuánto tiempo tarda la AFORE en resolverte?

Por último, en el sitio del BEF se muestra la lista de las instituciones ordenadas entre la que más tarda en resolver una controversia a la que emplea menos tiempo para hacerlo.

Aquí te dejamos las AFORES que tienen un mayor y menor tiempo de resolución.

 PENSIONISSSTE



 Afore Azteca



**Importante:** no olvides que antes de tomar cualquier decisión al elegir o cambiarte de AFORE debes comparar los datos de todas ellas. Apóyate en los que te ofrece el Buró de Entidades Financieras. Nuestra finalidad es que estés bien informado y tengas las herramientas suficientes para tomar una buena decisión.

Como persona trabajadora, tienes el derecho de realizar la elección que asegure de mejor manera tu patrimonio para cuando llegue el momento de retirarte.