

PAPÁ, CHECA TU AFORE EN EL BEF

Entérate de cuáles son las AFORE con más reclamos



EN este mes de junio, en el que festejamos a papá, el Buró de Entidades Financieras (BEF) lo pone al tanto de cuáles son las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE) con más reclamaciones y cuáles son aquellas que más resuelven a favor del usuario o usuaria.

Como sabemos, las AFORE son instituciones financieras que se encargan de administrar los fondos para el retiro de las personas trabajadoras que cotizan al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado (ISSSTE), a través de una cuenta individual donde se acumulan las aportaciones que periódicamente se depositan por parte del patrón, el gobierno y la persona trabajadora con el fin de que obtengan su pensión.

Una vez que la AFORE recibe estas aportaciones, las invierte a través de Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (Siefores) sujetas a un régimen de inversión diseñado por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) para reducir el riesgo y mantener portafolios diversificados.

Para precisar, las AFORE tienen entre sus funciones:

- Recibir las cuotas obrero patronales por concepto del seguro de Retiro, Cesantía y Vejez (RCV), así como recibir de las y los trabajadores o patrones el ahorro voluntario.
- Individualizar las aportaciones y rendimientos de las cuentas de ahorro para el retiro.
- Invertir los recursos de las y los trabajadores en las diferentes Siefores Generacionales.
- Enviar cada cuatro meses los estados de cuenta a las personas trabajadoras.
- Pagar los retiros programados.
- Entregar los recursos a la institución de seguros que el trabajador o sus beneficiarios hayan elegido, para la contratación de rentas vitalicias y/o del seguro de sobrevivencia.
- Atender y asesorar al trabajador en todos los trámites y servicios relacionados con su cuenta.

Al ser una institución financiera, una AFORE también puede presentar problemas y registrar quejas de sus usuarios. Si alguna vez has tenido algún problema y quieres presentar una queja, puedes hacerlo a través de la Unidad Especializada de tu AFORE o en los canales de atención que la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) pone a tu disposición.

Para ello ten a la mano:

- La documentación necesaria para identificar la problemática, como estados de cuenta, Folios de Servicio o respuestas emitidas por la AFORE.
- Datos personales como Número de Seguridad Social o CURP.
- Identificación oficial.
- La AFORE debe proporcionarte un acuse de recepción y un Folio de Queja para identificar tu solicitud y darle seguimiento.
- En un plazo no mayor a 5 días hábiles, la Administradora deberá notificarte por escrito el estado que guarda tu queja o su resultado.

Si la AFORE no resolvió tu queja, acude a la CONDUSEF y presenta una reclamación. ¿Qué vas a necesitar?

- Escrito en donde se describa la reclamación, firmado por el interesado.
- Acuse de recepción de la queja y Folio de Queja proporcionados por la AFORE.
- Identificación oficial vigente.
- Documento que compruebe la relación contractual con la AFORE (estado de cuenta o contrato).
- Documentos en donde se aclare o se identifique la problemática (puedes adjuntar la documentación que tengas relacionada con el Folio de Servicio o Folio de Queja que te haya proporcionado la AFORE).

Sabías que, en el periodo de enero a marzo de este año, las Afore con el mayor número de reclamaciones fueron:

- Afore XXI Banorte **23%**
- Afore Coppel **14%**
- Citibanamex-Afore **13%**
- Afore Azteca **12%**

En tanto, las que presentaron una resolución favorable al usuario fueron:

- Invercap Afore **80%**
- Afore Coppel **38%**
- Sura **38%**
- Inbursa **35%**
- Pensionissste **34%**

¡CONDUSEF TE INFORMA SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS

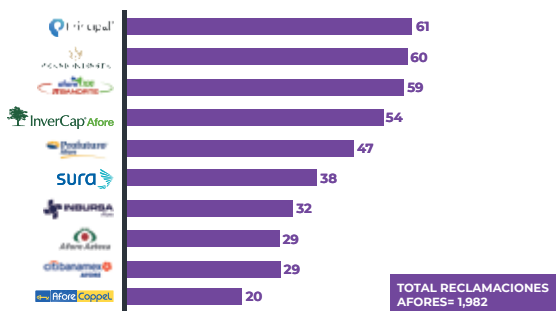
AFORE!

Marzo 2023

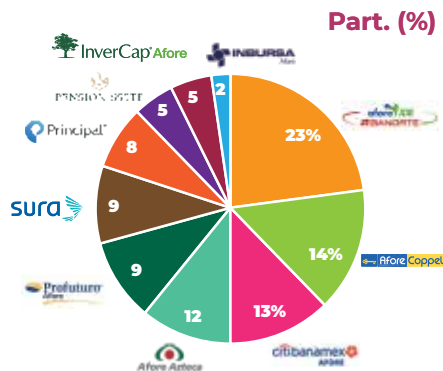
Revisa
Compara
Decide

¿CUÁNTAS RECLAMACIONES RECIBIÓ LA CONDUSEF DE LAS AFORES?

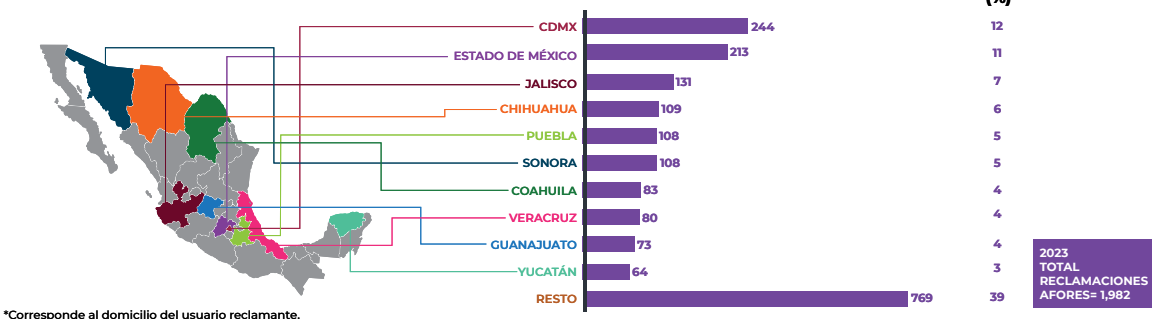
ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA MILLÓN DE TRABAJADORES REGISTRADOS



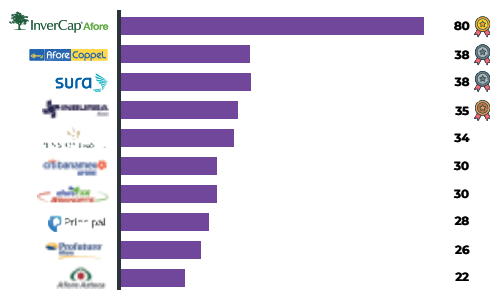
¿QUÉ AFORE TIENE MÁS RECLAMACIONES?



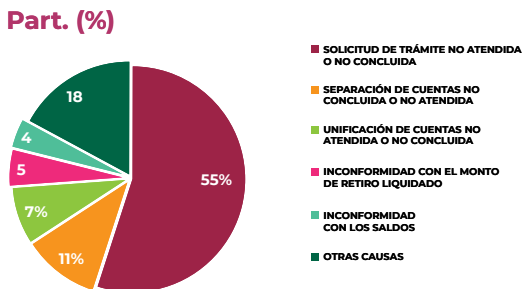
¿EN QUÉ ESTADOS SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES?*



¿QUÉ INSTITUCIONES RESUELVEN MÁS A FAVOR DEL USUARIO?



¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN?



La que menos resolvió a favor fue Afore Azteca con 22%. Para obtener mayor información sobre el proceso de reclamación en la CONDUSEF llama al **55 53 400 999** o escribe un correo a asesoria@condusef.gob.mx