SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

La Importancia de la educación financiera y previsional en el Sistema de Ahorro para el retiro

Seminario especializado para periodistas

En tu Afore
Siembra y Cosecha

Abril 2015

Contenido

I. Antecedentes

II. Obstáculos de la Educación Financiera y Previsional

III. Estrategia de Educación Financiera y Previsional 2013-2018

IV. Avances

V. Proyectos futuros

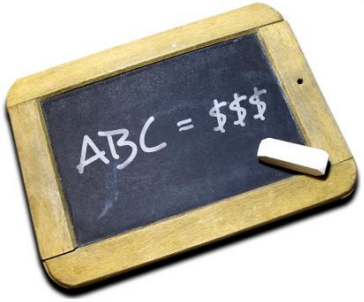
VI. Pendientes

Antecedentes

OCDE

"La educación financiera es el proceso mediante el cual:

a) los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros por medio de la información, la instrucción o la asesoría objetiva,
b) desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades,
c) toman decisiones informadas,
d) saben dónde acudir para obtener ayuda y,
e) toman otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero y su protección."



Antecedentes

La importancia de la educación financiera y previsional ha sido documentada a través de diversos estudios que prueban:

- A mayor educación financiera, **más ahorro**
- A mayor educación financiera, **mejores decisiones de inversión**
- A mayor educación financiera, **un uso más racional del crédito**
- A mayor educación financiera, **menores niveles de endeudamiento**
- A mayor educación financiera, **mejores pensiones**
- A mayor educación financiera, **mayor nivel de vida**

La educación Financiera juega un rol fundamental en el funcionamiento del SAR

Áreas del SAR donde educación financiera y previsional inciden de manera directa:

- Registro
- Rendimientos
- Comisiones
- Traspaso
- Retiro por desempleo
- Estados de Cuenta
- Ahorro Voluntario
- Designación de Beneficiarios
- Trabajadores Independientes
- Retiro

Contenido

I. Antecedentes

II. Obstáculos de la educación financiera y previsional

III. Estrategia de Educación Financiera y Previsional 2013-2018

IV. Avances

V. Proyectos futuros

VI. Pendientes

¿Por qué es tan complejo involucrar a los ahorradores con su fondo de pensiones?

Causa
1. Nivel general de Educación Financiera
2. Nivel General de Cultura previsional
3. Miopía
4. Inercia/procrastinación
5. Desconfianza
6. Aversión al riesgo
7. Complejidad del sistema
8. Falta de información

La prueba del malvavisco

Subtitulado: (sólo internet)

https://www.youtube.com/watch?v=y83qQ3jMRqo

Contenido

I. Antecedentes

II. Obstáculos de la educación financiera y previsional

III. Estrategia de Educación Financiera y Previsional 2013-2018

IV. Avances

V. Proyectos futuros

VI. Pendientes

Estrategia de Educación financiera y previsional 2013-2018

Antecedentes

- Al inicio de esta administración, la CONSAR definió como una prioridad la importancia de contar con una **Estrategia de Educación Financiera y Previsional de mediano plazo**.

- Retos:
  - Consistencia
  - Efectividad
  - Innovación
  - Cobertura
  - Involucrar a más actores

Contenido

I. Antecedentes

II. Obstáculos de la educación financiera y previsional

III. Estrategia de Educación Financiera y Previsional 2013-2018

IV. Avances

V. Proyectos futuros

VI. Pendientes

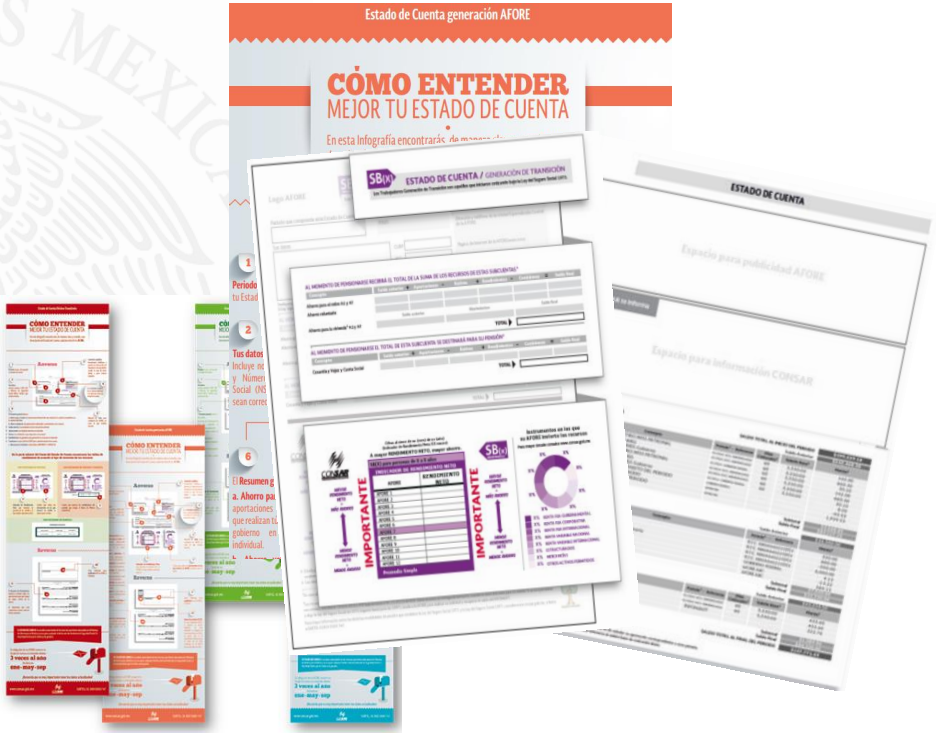
Acciones realizadas

NUEVO FORMATO DE ESTADO DE CUENTA

Se rediseñó el **estado de cuenta** que las AFORE envían a los trabajadores tres veces al año.

Los cambios realizados tuvieron como **objetivo brindar información más accesible y detallada** sobre el manejo de los recursos de la cuenta AFORE para facilitar al ahorrador su entendimiento y supervisión.

El 81% argumentó que su confianza en la AFORE aumentaría si supiera en qué se invierte el dinero.



Sólo el 32% conoce las ganancias que le genera el dinero en la AFORE y su principal medio ha sido el Estado de Cuenta.

INFORME PREVISIONAL

Para crear conciencia del riesgo de recibir bajas pensiones y **estimular el ahorro voluntario** en las AFORE, se elaboró un documento con una **estimación personal** cuyo objetivos son:

- Generar una mayor conciencia sobre los bajos niveles de aportación
- Estimular mayor ahorro voluntario
- Mayor cultura financiero

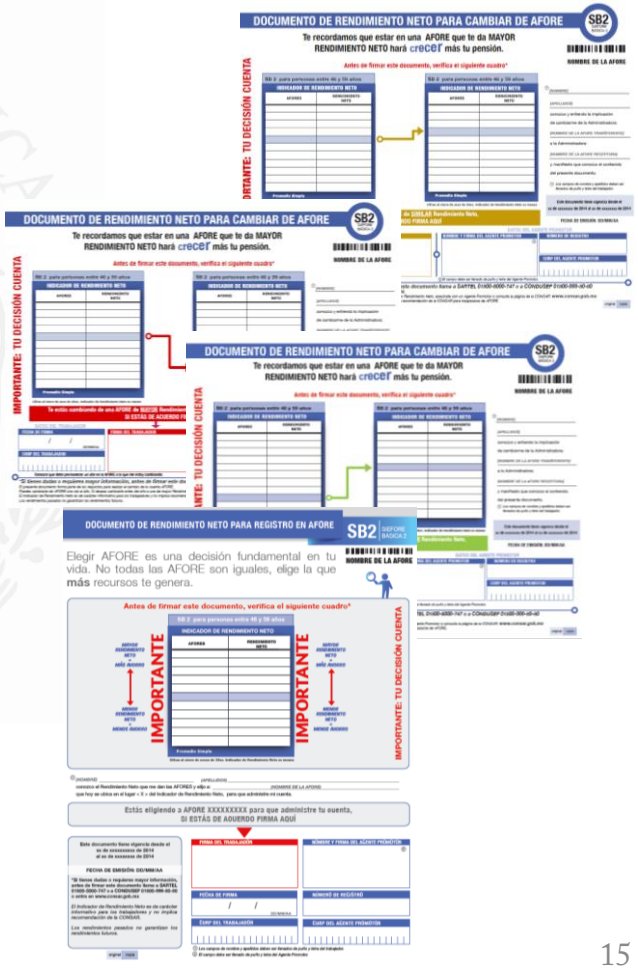
Dicho documento **se enviará con los estados de cuenta de cada año.**

FORMATOS DE TRASPASO Y REGISTRO

Ante un porcentaje significativo de **traspasos y de registros** que se llevan a efecto sin que necesariamente el trabajador valore el rendimiento neto, la CONSAR da a conocer nuevos formatos de constancia de Traspaso y Registro con el fin de **fortalecer la toma de decisiones de los ahorradores**.

Los nuevos formatos tiene las siguientes modificaciones:

- Se indica por primera vez la **posición de la AFORE** cedente como de la AFORE receptora en la tabla de Rendimiento Neto.
- Se agrega una **leyenda para informarle donde se encuentra ubicada su AFORE** de acuerdo al Rendimiento Neto.
- Se agrega una nueva sección donde se deberá firmar y plasmar con puño y letra **su consentimiento** del cambio de AFORE.
- Se incluyen nuevas leyendas de **alerta** para asegurar que el documento haya sido leído por el trabajado



NUEVO FORMATO DE RETIRO POR DESEMPLEO

Hoy **si un trabajador retira un monto de 10 mil 500 pesos** de su cuenta AFORE, **se le estarían descontando 60 semanas de cotización**, lo que equivale al **10% del tiempo que se lleva cotizado** al momento del retiro, por lo tanto se incorporó un nuevo formato con:

- **Mensajes relevantes sobre la importancia** de reunir las semanas cotizadas para tener derecho a una pensión y la manera en que se puede reintegrar.

- **Firma autógrafa en la solicitud,** con lo que se certifica que el ahorrador conoce y entiende las implicaciones de ejercer su derecho a retirar recursos por desempleo.

RETIRO POR DESEMPLEO

LOGO AFORE

IMPORTANTE:

ESTA INFORMACIÓN ES RELEVANTE PARA TU FUTURO

¿Sabías que ...?

- El retiro por desempleo es un derecho de todos los trabajadores y lo puedes ejercer si actualmente no estás cotizando al IMSS.
- Este retiro lo puedes solicitar una vez cada 5 años siempre y cuando cumplas con los requisitos.
- Debes saber también que si retiras de tu cuenta AFORE, ocurrirán dos cosas: 1) Se reducirá el monto de tu ahorro, 2) Se te descontarán semanas de cotización, lo cual impactará negativamente en la posibilidad de alcanzar una pensión de por vida.

A continuación te mostramos un ejemplo en el que se aprecia cómo disminuye el saldo de la cuenta y las semanas cotizadas cuando se hace un retiro por desempleo

1) Si el monto a retirar por desempleo es de: $ 10,527.47

2) Se te descontarán 60 semanas

(Equivalente a un poco más del 10% de las semanas acumuladas.)

Te recordamos que las semanas de cotización son muy importantes para poder alcanzar una pensión de por vida. Puedes recuperarlas realizando aportaciones totales o parciales a tu subcuenta de Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez (RCV) directamente en tu AFORE.

(NOMBRE)

(APELLIDOS)

Conozco y entiendo las implicaciones de ejercer mi derecho a retirar recursos por desempleo de mi cuenta AFORE y manifiesto que conozco el contenido del presente documento.

HOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR

FECHA DE FIRMA

/ /

DD/MM/AA

¡TUS SEMANAS DE COTIZACIÓN SON MUY IMPORTANTES PARA TU PENSIÓN!

NUEVA PÁGINA WEB CONSAR

La **nueva página de internet** de la CONSAR se rediseñó, a fin de hacerla más:

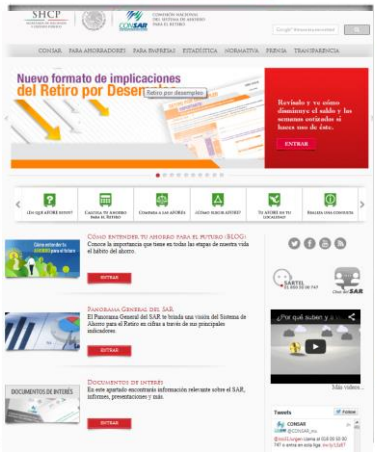
- Atractiva visualmente
- Fácil de navegar
- Clara
- Didáctica

Esta nueva plataforma incluye 6 elementos primordiales:

- **HOME** visualmente más limpio.
- **CHAT** del SAR.
- Navegación más **amigable a través de dos "carruseles"** que permiten ofrecer al usuario menús (botones) de forma rotatoria y de fácil acceso.
- Acceso al **Blog.**
- **Ventanas** directas al canal de YouTube.
- **Videos infográficos** y widget de Twitter @consar_mx

Antes

Ahora



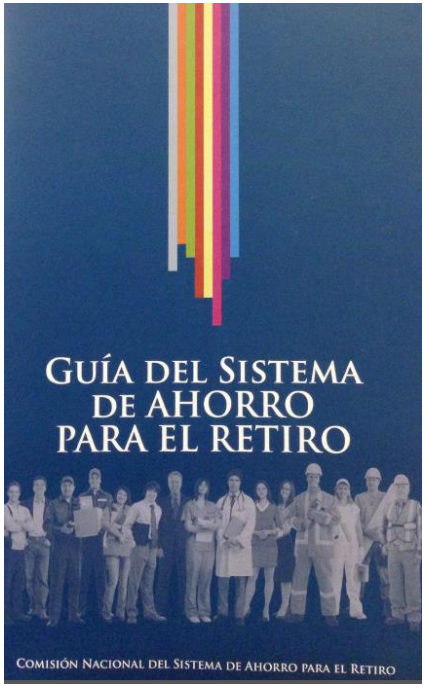
La gente tiene muy poca educación financiera no existe interés por contar con mayor información.

GUÍA DEL SAR

Esta guía con temas básicos sobre el Sistema de Ahorro para el retiro le permitirá conocer a los ahorradores de forma ágil, sencilla y comprensible el **Ciclo de Vida de su Cuenta AFORE** desde el momento en que empiezan a trabajar y hasta que lleguen a pensionarse.

Los temas interés son:

- Registro y cuenta AFORE
- Cambio de AFORE
- Ahorro voluntario
- Régimen de inversión
- Estado de cuenta
- Actualización de datos
- Retiros parciales
- Retiros totales



La gente tiene muy poca educación financiera no existe interés por contar con mayor información.

APORTACIONES VOLUNTARIAS EN REDES COMERCIALES

Se puso en marcha el programa "Ahorrar en tu AFORE nunca fue tan fácil", a través del cual **los ahorradores podrán hacer aportaciones voluntarias** en más de 3200 nuevos puntos de contacto que suman las **sucursales de tiendas 7-Eleven** a nivel nacional, a partir de 50 pesos y con la periodicidad que deseen.

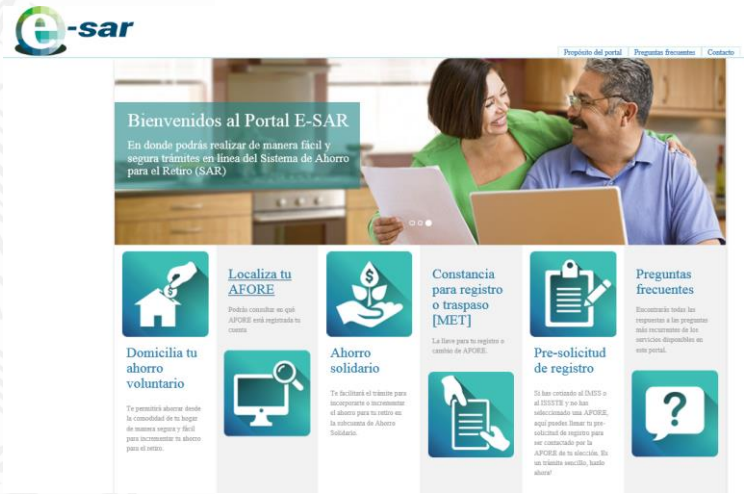
Con lo anterior, **se busca** hacer sencillo y accesible el ahorro voluntario entre la población, a fin de:

- **Incrementar** los saldos para pensión futura.
- **Ofrecer** unas alternativas de ahorro en el país.
- Brindar a los trabajadores **más canales** para realizar ahorro voluntario
- **Incentivar** a que los **trabajadores independientes** y de cuenta propia **a abrir una cuenta** AFORE

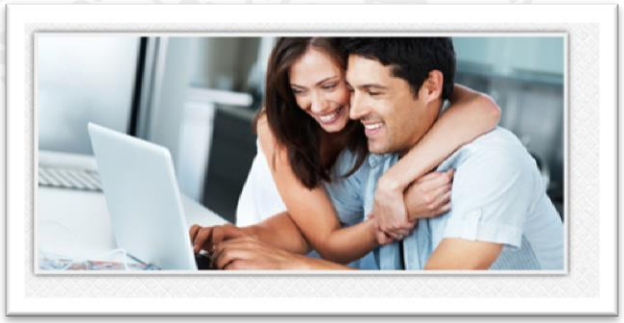
Más de **1,600** sucursales

DOMICILIACIÓN APORTACIONES VOLUNTARIAS

Se implementó un mecanismo sencillo, cómodo, seguro y desde la comodidad de su hogar los trabajadores para hacer ahorro a través de **"domiciliación vía tarjeta de débito".**



Mediante este nuevo mecanismo las 11 AFORE podrán recibir **de forma automática y segura los depósitos electrónicos de los ahorradores en el SAR** en montos partir de 100 y hasta 50 mil pesos, con la periodicidad que cada quien elija.



BLOG "CÓMO ENTENDER TU AHORRO PARA EL FUTURO"

Se creó **el Blog como un canal más** de comunicación para usuarios y público en general.

Contiene **información especializada** y contenidos dinámicos, con los cuales se apoyará a los ahorradores a entender mejor el funcionamiento del Sistema.

Asimismo, tendrá una sección donde los **visitantes podrán interactuar y dar opiniones** que ayudarán a detectar necesidades de información y desarrollar nuevos contenidos de interés.

INFOGRAFÍAS

Se diseñaron materiales informativos amenos y didácticos que atienden algunas de las principales necesidades de información de los ahorradores en el SAR:

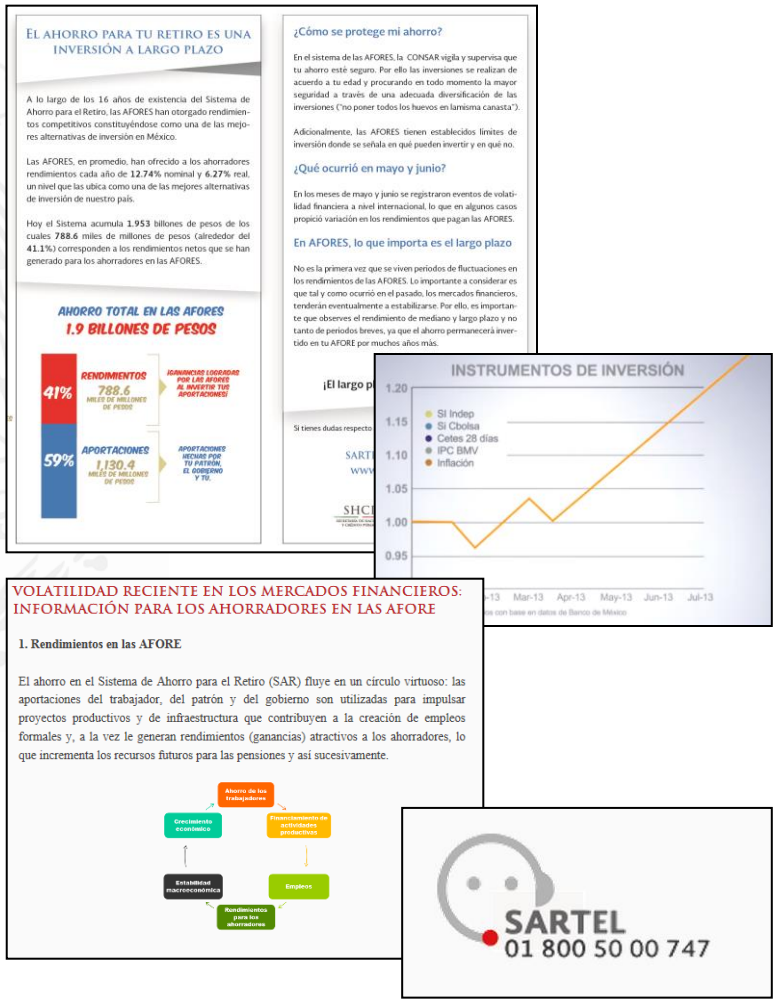
1. Minusvalías
2. **Registro** en una AFORE
2. Designación de **beneficiarios**
3. ¿Cómo **se invierten los recursos** de las cuentas individuales?
4. ¿Cuándo puedo **disponer** anticipadamente de mis recursos?
5. ¿Cómo **me cambio de AFORE**?
6. ¿Por qué suben y a veces bajan **los rendimientos** de mi cuenta?
7. Trabajadores **ISSSTE**
8. Trabajadores **Independientes**

Los entrevistados expresan tener preferencia por la publicidad informativa.

MINUSVALÍAS

Para atender este **tema coyuntural** que se presenta ocasionalmente se realizaron las siguientes acciones:

1. **Folleto Informativo** que se distribuyó a través de las AFORES anexo al estado de cuenta.
2. Se incluyó una sección en la **página de Internet con información sencilla** y práctica para generar certidumbre y confianza en el sistema.
3. Se diseñó un **video infográfico** para de manera amena explicar el tema,
4. Se **capacitó** al **personal** de **SARTEL** para atender las dudas de los ahorradores.
5. Se **cambió el script para dar información** para hacerlo mediante un lenguaje coloquial y empático.



COMPARATIVO DE AFORE EN SERVICIOS (CAS)

Se lanzó **un nuevo de indicador comparativo** para que los trabajadores puedan conocer que **AFORE les ofrecen mejores servicios** evaluando la:

- **Calidad Operativa** de las AFORE mide la **rapidez y la efectividad** con la que la Administradora realiza los 15 servicios más relevantes para los ahorradores del Sistema.
- **Calidad de Atención y Servicio** mide la calidad con la que la AFORE atiende a sus clientes **ante casos de reclamaciones.** Cabe destacar que el indicador penaliza severamente los casos de reclamaciones por traspasos indebidos.
- **Cobertura** mide el número y la calidad de los **canales de atención** que tienen las AFORE para atender al público.

COMPARATIVO DE AFORES EN SERVICIOS

COMPARATIVO DE AFORE EN SERVICIOS

MAYORES SERVICIOS

MENORES SERVICIOS

AFORE	POSICIÓN
Banamex	1
Invercap	2
SURA	3
Profuturo GNP	4
Principal	5
Metlife	6
XXI Banorte	7
Coppel	8
PensionISSSTE	9
Inbursa	10
Azteca	11

Comparativo julio - diciembre de 2014

MAYORES SERVICIOS

MENORES SERVICIOS

CALCULADORAS

Con el fin de **promover** el ahorro voluntario entre los trabajadores que cotizan al IMSS o que trabajan por su cuenta o Independientes del país, la CONSAR presentó **dos nuevas herramientas denominadas "Calculadoras de Ahorro" que servirán para:**

- Estimar de manera sencilla el **monto estimado de pensión** y el impacto que tendría en su pensión al realizar aportaciones voluntarias.
- Informar a los ahorradores del país de la importancia y los **beneficios de ahorrar voluntariamente** en una AFORE.
- Muestra un diseño innovador que permite al trabajador visualizar de manera amigable **los beneficios del ahorro voluntario** a largo plazo.
- El **trabajador independiente podrá hacer simulaciones** de ahorro voluntario eligiendo su edad de retiro y la cantidad mensual que depositaría.

Para motivarse a ahorrar para su retiro los ahorradores requieren: "que me dieran información"

NUEVA SECCIÓN "CÓMO ELEGIR AFORE"

Se incorporó a la página web una nueva sección llamada "Cómo elegir la mejor AFORE" que, de manera rápida y sencilla, muestra los elementos que todo ahorrador debe conocer para elegir la AFORE que más le conviene:

CHAT DEL SAR

Este **nuevo servicio de atención al trabajador** permitirá atender en línea a los usuarios, en tiempo real, brindando información y resolviendo todo tipo de dudas sobre la cuenta AFORE y el SAR en general.

Cuenta con protocolos de calidad **basados en tiempos óptimos de respuesta e información objetiva** y actualizada, para un funcionamiento útil y eficiente.

Cualquier usuario podrá guardar o imprimir la conversación generada.

En caso de que el ahorrador requiera información adicional, más especializada o realizar un trámite, el operador transferirá el caso a CONSAR y/o la AFORE correspondiente

SARTEL

El personal del servicio se ha **capacitado de forma constante y oportuna** para brindar información y orientación a los ahorradores sobre trámites relacionados con el Sistema de Ahorro para el Retiro y resolviendo todo tipo de dudas sobre la cuenta AFORE.

Se ha incorporado un **programa para incentivar y reconocer a las personas que han destacado** por su eficiencia en su trabajo.

SARTEL
01 800 50 00 747

De los encuestados que han tenido contacto directo con la AFORE en los últimos 12 meses (22.1%), 67% califica el servicio de bueno/muy bueno.

APP CONSAR

Como un esfuerzo adicional por vincular a los ahorradores del SAR con su cuenta AFORE a través de la tecnología, se hizo el lanzamiento de la **aplicación gratuita para teléfonos móviles** APP CONSAR en la que podrán consultar diversos temas de interés para los ahorradores como:

Esta nueva herramienta está **disponible para** los dispositivos móviles.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

En el marco de la estrategia de comunicación 2013-2018 se realizaron campañas de comunicación:

- *En el SAR todos podemos Ahorrar. Métele Ganas*
- *Vigilante aliado*
- *Ahorrar en tu AFORE nunca fue tan fácil*
- *Soñadores*

2015

2014

2013

Se desconoce que exista un "garante" o "regulador" que vigile su ahorro, sin embargo este concepto es muy valorado y genera confianza.

El conocimiento de la CONSAR como entidad reguladora dotaría de mayor fortaleza y credibilidad al SAR.

FERIAS DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR A NIVEL NACIONAL

Exposiciones en explanadas municipales, gubernamentales, delegacionales y recintos de convenciones a nivel nacional. Participan (CONSAR, CONDUSEF, IMSS, INFONAVIT, ISSSTE, FOVISSSTE, RENAPO y las AFORES, entre otras.), para informar, orientar y realizar trámites integrales en beneficio del trabajador.

La finalidad es tener una **comunicación directa con el público** y poner las instancias al alcance de los ahorradores.

PLATICAS DE ORIENTACIÓN

Se imparten **pláticas de orientación** sobre el funcionamiento del SAR y los principales conceptos directamente en los centros de trabajo de **sindicatos, organismos patronales y universidades**, entre otros.

Al final de cada exposición **se atienden dudas particulares de los trabajadores.**

CURSOS DE CAPACITACIÓN A EMPRESAS Y OTRAS INSTANCIAS

Con el fin de homologar la información que se dé a los trabajadores en torno al SAR y a su vez fomentar la educación Financiera., se imparten cursos de capacitación a diversas instancias:

1. Cursos **CURSAR** capacitación dirigido a las áreas de RRHH de las empresas e Instituciones
2. Asesores **SARTEL**
3. **CONDUSEF**

NUEVA REGULACIÓN PARA AGENTES PROMOTORES

A fin de contar con **Agentes Promotores certificados y debidamente capacitados** para garantizar que ofrezcan asesoría de la mejor calidad a los ahorradores se cambio la regulación para:

- Alinear los **incentivos de los Agentes Promotores** para que el pago de sus comisiones por el traspaso de cuentas se oriente no solo a buscar el mayor número de traspasos, sino al de ofrecer un mejor servicio.

- Integrar, por primera vez, una **Base de Datos de Agentes Promotores** que contenga información digitalizada y actualizada, a fin de tener control total en la supervisión de sus actividades.

- Tener plena **identificación biométrica** del Agente Promotor al realizar trámites de Traspasos, Registro y Recertificación para poder supervisar y actuar en consecuencia si se detecta alguna irregularidad.

Acciones realizadas

Trabajo con otras dependencias

1. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

- Firma de convenio de colaboración.

2. CONDUSEF

- Capacitación presencial y en línea a las 36 delegaciones
- Diplomado conjunto

3. IMSS-INFONAVIT/ISSSTE-FOVISSSTE

- Mesas de Trabajo para agilizar procesos operativos
- Apoyo para difusión SAR

Contenido

I. Antecedentes

II. Obstáculos de la educación financiera y previsional

III. Estrategia de Educación Financiera y Previsional 2013-2018

IV. Avances

V. Proyectos futuros

VI. Pendientes

Proyectos futuros

ESTUDIOS

Problemática: los individuos no están ahorrando voluntariamente para el retiro. ¿Por qué?:

¿Cómo aumentar el ahorro voluntario?

Daniel Kahneman

George Akerlof

- **MetLife Foundation New York**, a través de la Agencia de Investigación **Ideas 42** financiará la realización de un estudio para conocer **cuáles son las razones por las que la gente no ahorra.**
- Se realizará un análisis basado en la economía del comportamiento para identificar las posibles barreras/limitantes al ahorro voluntario y las posibles soluciones
- Se plantearán recomendaciones para aumentar las aportaciones voluntarias

IDEAS 42: organización sin fines de lucro cuya misión es aplicar la ciencia del comportamiento para diseñar soluciones innovadoras a problemas sociales; cuenta con el asesoramiento de los Premio Nobel de Economía Daniel Kahneman (2002) y George Akerlof (2001)

Encuesta cuantitativa

En el 2015 se llevará a cabo una encuesta a nivel nacional para validar estadísticamente las hipótesis derivadas de los estudios cualitativos de **behavioural economics**.

Este proceso permitirá determinar qué factores motivacionales y aspiracionales influyen en los ahorradores del SAR para tomar decisiones en torno a su cuenta AFORE, a fin de procurarse una mejor pensión.

METODOLOGÍA Y MUESTRA:
Estudio cuantitativo a nivel nacional (Chihuahua, Baja California, Nuevo León, Tamaulipas, Jalisco, Guanajuato, DF, Estado de México, Veracruz y Quintana Roo) con 1,600 entrevistas a trabajadores en activo hombres o mujeres afiliados al IMSS entre 18 a 55 años con NSE A, B, C, C+ y D+

Nueva sección AV en web CONSAR

Ahorro Voluntario

Durante 2015 se desarrollará una nueva sección en la página de internet donde en un solo lugar se podrá consultar toda la información relativa al Ahorro Voluntario

El ahorro voluntario para el retiro es un complemento fundamental para lograr pensiones más altas

Contenido

I. Antecedentes

II. Obstáculos de la educación financiera y previsional

III. Estrategia de Educación Financiera y Previsional 2013-2018

IV. Avances

V. Proyectos futuros

VI. Pendientes

Pendientes

- Mayor difusión del SAR por parte de CONSAR
- Nuevas herramientas de comunicación: más didácticas, más focalizadas
- Mayor participación de AFORES y AMAFORE
- Mayor involucramiento de Cámaras Empresariales, Sindicatos y Empresas
- Mayor participación del Poder Legislativo
- Estímulos e incentivos para involucramiento del ahorrador con su cuenta
- Nuevo perfil de los Agentes Promotores

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

La Importancia de la educación financiera y previsional en el Sistema de Ahorro para el retiro

Seminario especializado para periodistas

En tu Afore
Siembra y Cosecha

Abril 2015