

INDICADOR COMPARATIVO DE SERVICIOS DE LAS AFORE 2017

La CONSAR publica hoy el indicador anual de +MAS AFORE (Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE), el ranking comparativo de los servicios que ofrecen las AFORE. El +MAS AFORE ordena las Administradoras respecto a la eficiencia, cobertura, oferta y promoción de servicios que brindaron a los 60 millones de clientes registrados en el SAR.

El +MAS AFORE brinda a los ahorradores un criterio adicional de comparación entre las 11 Administradoras, complementario al Indicador de Rendimiento Neto (IRN) y busca servir de apoyo a la hora de elegir la mejor AFORE para el trabajador. Desde su publicación por primera vez en 2013, las Administradoras han registrado importantes mejoras en los servicios que ofrecen, lo cual deja de manifiesto la importancia de crear indicadores comparativos que estimulen mayor competencia en la industria

Los resultados 2017 son:



AFORE	POSICIÓN
Sura	★★★★★
Invercap	★★★★☆
Profuturo	★★★☆☆
Banamex	★★★☆☆
XXI Banorte	★★★☆☆
Principal	★★★☆☆
Inbursa	★★★☆☆
Coppel	★★★☆☆
Metlife	★★★☆☆
Azteca	★★★☆☆
PensionISSSTE	★★★☆☆

Comparativo 2017

- ★★★★★ Muy bueno
- ★★★★☆ Satisfactorio
- ★★★☆☆ Mejorable
- ★★★☆☆ Importantes áreas de mejora
- ★★★☆☆ No satisfactoria

## BOLETÍN DE PRENSA

Cabe recordar que el +MAS AFORE se compone de más de 36 variables que se agrupan en los siguientes cinco indicadores globales:



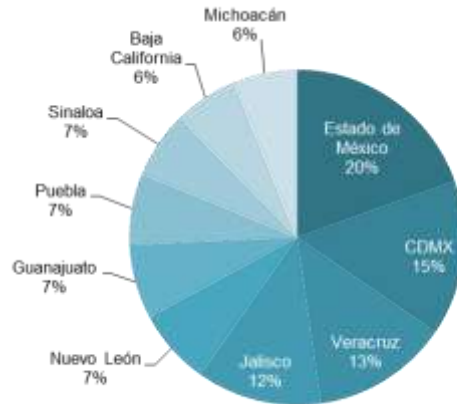
El indicador se vio principalmente influido por la cobertura, el número de servicios que prestaron y la captación de ahorro voluntario. A continuación se muestra desglosado por AFORE:

AFORE	Cobertura		Servicios		Ahorro Voluntario
	# de sucursales a día 2017	Proporción del SAR	# de servicios atendidos en 2017	Proporción del SAR	Aportaciones Voluntarias recibidas por la AFORE en 2017 (participación del SAR)
Azteca	764	21.1%	2,584,118	12.4%	1.4%
Banamex	936	25.9%	3,783,380	18.2%	9.0%
Coppel	1,414	39.1%	4,605,888	22.1%	1.7%
Inbursa	109	3.0%	579,930	2.8%	1.0%
Invercap	77	2.1%	1,568,143	7.5%	4.1%
Metlife	28	0.8%	353,114	1.7%	0.6%
PensionSSSTE	52	1.4%	336,317	1.6%	8.4%
Principal	33	0.9%	1,104,791	5.3%	4.0%
Profuturo	52	1.4%	869,472	4.2%	12.3%
Sura	65	1.8%	2,525,741	12.1%	50.3%
XXI Banorte	88	2.4%	2,514,669	12.1%	7.2%
<b>TOTAL</b>	<b>3,618</b>	<b>100%</b>	<b>20,825,563</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Otros datos relevantes en materia de servicios durante el 2017 fueron:

- En 2017, las AFORE recibieron un récord de solicitudes de servicios de 20.8 millones, un crecimiento de 20.3% respecto al año 2016.
- Los servicios de mayor demanda fueron Orientación sobre Cuenta Individual (19.3%), Consulta de Resumen de Saldos (16.4%), Registro de Cuenta Individual (10.9%) y Traspasos (10.4%), que conjuntamente representaron el 57% de los servicios demandados en 2017.
- Gracias a que el +MAS AFORE incorpora un componente de ahorro voluntario, se incentivó a las AFORE a promover el ahorro mostrando un crecimiento de 22.4% en el monto global respecto a 2016 y 51.0% respecto a 2015, en términos reales. Dicho aumento también se registró en el número de trabajadores que hicieron dichas aportaciones.
- Las AFORE incorporaron la aplicación AforeMóvil y nuevos canales de ahorro.

- El total de puntos de contacto reportados a diciembre de 2017 fue de 3,618. Cabe destacar que dichos puntos NO incluyen los más de 7,200 nuevos puntos de contacto en tiendas 7-Eleven, Telecomm, Círculo K, Tiendas Extra, Chedraui, Bansefi, Red de la Gente, etc.
- Por entidad geográfica, destacan los puntos de enlace en el Estado de México, la Ciudad de México, Veracruz y Jalisco.



Finalmente, en agosto de 2017 se lanzó la aplicación Afore Móvil. De manera informativa (no se incorporó al indicador comparativo) se muestra los distintos servicios de Afore Móvil que ofrece cada AFORE.

Servicios en línea y móviles que ofrecen las AFORE  
**CUADRO SERVICIOS AFORE MÓVIL**

SERVICIOS DISPONIBLES EN AFOREMÓVIL	AFORE										
	Profuturo	SURA	Inbursa	Invercap	XXI Banorte	Principal	Pension ISSSTE	Banamex	Metlife	Coppel	Azteca
Registro de cuentas individuales para trabajadores asignados	●	●	●	●	●	●	●	●			
Registro de cuentas individuales para trabajadores independientes	●	●	●	●	●	●	●	●			
Registro de cuentas individuales para hijos menores de edad	●	●	●	●	●	●	●	●			
Consulta de Saldos al día	●	●	●	●	●	●	●	●			
Consulta de Movimientos en la cuenta (entradas y salidas)	●	●	●	●	●	●	●	●*			
Consulta de Saldos y movimientos para hijos menores de edad	●	●	●	●	●	●	●*	●*			
Envío de último Estado de Cuenta cuatrimestral a correo electrónico	●	●	●	●	●	●	●	●			
Envío de detalle de Movimientos a correo electrónico	●	●	●	●	●	●	●	●*			
Aportaciones voluntarias con cargo a cuentas bancarias (incluyendo a cuentas de hijos menores de edad)	●	●	●	●	●	●	●*	●			
Solicitud de Retiro de Aportaciones Voluntarias	●	●	●	●	●	●*	●*	●*			
Autorización de pago de mensualidades por retiro parcial de desempleo	●	●	●	●	●	●	●*	●*			
Calculadoras de Pensión y ahorro voluntario	●	●	●	●	●	●	●	●			
Ubicar establecimientos donde ahorrar voluntariamente en efectivo	●	●	●	●	●	●	●	●			

\* Las AFORE están en proceso de desarrollo del servicio.

NO OFRECEN SERVICIOS EN LA APP AFOREMÓVIL

La información para determinar el resultado que se muestra en el ranking fue proporcionada por cada una de las Administradoras y verificada por la CONSAR.

En la siguiente liga se pueden consultar la nota metodológica para la construcción del indicador **+MAS AFORE** <https://www.gob.mx/consar/articulos/mas-afore-medidor-de-atributos-y-servicios?idiom=es>

-----O-----

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), es el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda encargado de regular y supervisar el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), y en particular a las AFORE, con el fin de proteger los ahorros para el retiro de los trabajadores, de conformidad con la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicada en el Diario Oficial de la

Federación el 23 de mayo de 1996.

Coordinación General de Información y Vinculación

Camino a Santa Teresa No. 1040 piso 9. Fraccionamiento Jardines en la Montaña, Tlalpan. C.P. 14210,

Tels. 30 00 26 75 y 30 00 26 76

SARTEL: (01 55) 13-28-5000

[www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)