

# Excelencia en la atención al usuario en el sector de pensiones

9ª edición Global Pensions Programme



ORGANIZAN /  
ORGANIZERS



Novaster  
Actuarios y Consultores



COLABORA /  
COLLABORATOR



# Contenido

- **Nuevo modelo del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)**
- **Información Previsional y Educación Financiera**
- **Inclusión Financiera**
- **Vinculación con las personas**
- **Ahorro voluntario**
- **Regulación de Servicios**

# NUEVO MODELO

# Nuevo modelo del SAR

El Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) en México inició una transformación profunda que coloca a los trabajadores y su ahorro para el retiro en el centro de nuestras acciones.

El nuevo modelo se centra en 4 ejes principales:



## 1. COMISIONES

Reducción de costos



## 2. COMPETENCIA

- Rendimientos
- Servicios



## 3. REGULACIÓN

- Eficiencia operativa
- Eficiencia financiera
- Disminución de costos operativos y regulatorios de las AFORE



## 4. TASA DE REEMPLAZO

Mejorar el monto de las pensiones que reciben los trabajadores

# INFORMACIÓN PREVISIONAL Y EDUCACIÓN FINANCIERA

ORGANIZAN /  
ORGANIZERS



Novaster  
Actuaries and Consultants



COLABORA /  
COLLABORATOR





# Sitio web

## “Ahorro y futuro. La Aventura de mi Vida”

Un espacio digital dentro de la página web de la CONSAR cuya finalidad es **transmitir conceptos generales de finanzas personales de forma didáctica y atractiva para la población de diversas edades**, donde el concepto del ahorro para el retiro se va introduciendo de manera sutil, así como apoyar para **aterrizan los proyectos personales a la vida cotidiana (“aquí y ahora”)**.



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

# Información y capacitación

**Módulos informativos.** En empresas, dependencias y sindicatos se instalan módulos de orientación sobre el SAR.

**Cursos.** Se imparten en los centros de trabajo de sindicatos, empresas y universidades.

**SARTEL Nacional e Internacional.** Centro de atención telefónica que brinda orientación a los trabajadores sobre los distintos trámites relacionados con el SAR.

**Chat del SAR.** Atención en línea y en tiempo real para resolver las preguntas de los trabajadores sobre la cuenta AFORE y el SAR.



# INCLUSIÓN FINANCIERA

ORGANIZAN /  
ORGANIZERS



Novaster  
Actuaries and Consultants



COLABORA /  
COLLABORATOR





# AforeMóvil: Tu AFORE en la palma de tu mano

La aplicación **AforeMóvil** ofrece **27 servicios** los más destacados son:



La Revista *IT Masters Mag* de Netmedia otorgó el **2º lugar** en el ranking anual de “Las más innovadoras del sector público 2021”.

# VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS

# Ferias de las AFORES

Las Ferias de las AFORE ofrecen la oportunidad a los trabajadores, de realizar trámites y consultas en el mismo lugar.

Participan instituciones públicas y privadas, quienes ofrecen a los asistentes oficinas móviles para su atención.

Además de pláticas informativas y actividades lúdicas que involucran a niños, jóvenes y adultos.





# Programa mexicanos en el exterior

## **Semana de Educación Financiera Integral para mexicanos en el exterior (SEFIME).**

Desde 2015, la CONSAR participa en la SEFIME con el fin de acercar el sistema de Ahorro para el Retiro a los mexicanos que viven y trabajan en el exterior.

**Servicio telefónico SARTEL Internacional.** Servicio telefónico gratuito que **permite a los trabajadores migrantes en Estados Unidos, Canadá y 25 países de Latinoamérica**, localizar su cuenta AFORE, recibir orientación y asesoría del SAR.

**Sección en la página web de la CONSAR.** “Información para mexicanos en el exterior”.

**Pláticas, módulos de información y talleres comunitarios.** Orientación sobre el funcionamiento del SAR desde Estados Unidos.

**AforeMóvil.** Aplicación gratuita con la que los mexicanos en el exterior pueden llevar el control de su ahorro.

**uLink.** Plataforma que permite realizar el envío de dinero a cuentas AFORE en México por una institución bancaria en Estados Unidos.

**CURSAR para mexicanos en el exterior.** Dirigido al personal de los consulados y representantes de las Ventanillas de Asesoría Financiera de Canadá, Estados Unidos y América Latina para homologar información.





# AHORRO VOLUNTARIO

# Canales para hacer Ahorro Voluntario

**Ahorro voluntario** que realizan los trabajadores o patrones **a la cuenta individual, puede servir para gasto, inversión futura o aumentar el monto de la pensión.**

Este ahorro **puede ser de corto plazo y disponer de él a partir de 2 o 6 meses, o de largo plazo** para abonarlo a la pensión.



# Ahorrar gastando... sin que te cueste más!



¡Ahorrar ya no te cuesta!

Es un programa que **vincula el consumo en línea con el ahorro voluntario**. Por la compra de ciertos productos un porcentaje del gasto se envía automáticamente a la inversión de la cuenta de tu AFORE.

## ¿Qué es?

- ✓ **Dinero gratis** transformado en ahorro voluntario
- ✓ **Gratuito** para usuarios de AforeMóvil desde 2019
- ✓ Bonificaciones **entre el 1% y el 25% del total de su compra**
- ✓ El ahorro se convierte en una **actividad automática** ligada a los **hábitos de consumo**
- ✓ **Beneficios tangibles** e inmediatos para todos los usuarios



# REGULACIÓN DE SERVICIOS



# Regulación de los Servicios

Es **necesario crear incentivos para que las AFORE mejoren el servicio.**

Se busca que **las Afores redirijan sus estrategias y modelos de negocio, del ámbito meramente comercial, a la mejora en el servicio** que brindan a sus clientes.

La **Circular de Servicios establece los criterios de autorregulación** para que las AFORE **atiendan las áreas de oportunidad**, tales como:

- ✓ **Información incompleta** o no consistente
- ✓ **Largos tiempos de espera** en sucursales,
- ✓ **Escasez de la infraestructura** y/o la falta de personal
- ✓ **Visitas o llamadas innecesarias** a la AFORE para conocer el **estatus de solicitudes/requerimientos/trámites.**

# Nuevo Modelo de Servicios (en proceso)



## COMPETENCIA

A través del Servicio y el Desempeño financiero (rendimientos)



## ASESOR PREVISIONAL

- ✓ Educación previsional
- ✓ Ahorro voluntario
- ✓ Trámites operativos
- ✓ Inclusión del trabajador



## INDICADORES

- ✓ MAS AFORE
- ✓ Operativos
- ✓ Rendimiento neto



## REGULACION

- ✓ Eficiencia operativa
- ✓ Disminución de costos de operación
- ✓ Régimen de inversión

# Excelencia en la atención al usuario en el sector de pensiones

9ª edición Global Pensions Programme



ORGANIZAN /  
ORGANIZERS



Novaster  
Actuarios y Consultores



COLABORA /  
COLLABORATOR

