

Afore Azteca, en el último lugar en servicios (El Financiero 17/02/15)

Afore Azteca, en el último lugar en servicios (El Financiero 17/02/15) Yuridia Torres ytorres@elfinanciero.com.mx Martes, 17 de febrero de 2015 Banamex, Invercap y Sura, ocupan las primeras posiciones en este indicador. Es otro elemento de comparación, junto con los rendimientos y las comisiones. Azteca, Inbursa y PensionISSSTE son las Afores que ocupan los últimos lugares en cuestión de los servicios que otorgan, mientras que las personas registradas en Banamex, Invercap y Sura reciben la mejor atención y orientación en cuanto a los trámites ante estas instituciones, informó la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar). El órgano regulador de las Afores relanzó el Comparativo de Afores en Servicios (CAS), un indicador que le dirá a los mexicanos qué administradoras de pensiones son las que otorgan el mejor servicio y atención a sus clientes. Esto permitirá una mayor competencia entre las administradoras, lo que se traducirá en mejores servicios para los ahorradores. De acuerdo con este índice, que se actualizará de manera semestral, Banamex ocupa la primera posición, Invercap, el segundo lugar; Sura, el tercero; Profuturo GNP, el cuarto; Principal, quinto lugar y Metlife, el sexto lugar. XXI Banorte tiene el séptimo lugar en cuestión de servicios; Coppel el octavo; PensionISSSTE, la novena posición; Inbursa, el décimo, posicionándose en la penúltima posición como la Afore que otorga los menores servicios y en el último lugar se encuentra Azteca.

indicadores considerados Carlos Ramírez Fuentes, presidente de la Consar, detalló que el CAS se conforma de cuatro indicadores. El primero tiene que ver con la calidad operativa, que mide la rapidez y efectividad con que se realizan los servicios; el segundo elemento es la calidad de atención y servicio, el tercer punto es sobre la cobertura que las Afores tienen en el país y el último es sobre el desempeño en el ahorro voluntario. Indicó que el CAS se consolidará en el tiempo como un elemento diferenciador, sin dejar de lado los rendimientos y comisiones. En conferencia de prensa resaltó que los rubros de evaluación serán dinámicos y con el paso del tiempo se irán incluyendo nuevas variables para evaluar aspectos adicionales. "Este indicador servirá para incentivar una mayor competencia entre las Afores y, a su vez, mejorará los servicios para los más de 52 millones de ahorradores del sistema (.) vamos a seguir dando nuevos indicadores comparativos para elegir Afore en aras de que los ahorradores tengan mejor información", declaró. 450 mil transacciones en 7-eleven Carlos Marmalejo, vicepresidente de Operaciones de la Consar dijo que actualmente existen diversas administradoras que realizan bajos esfuerzos por proporcionar información a sus clientes. Destacó que la información proporcionada por el CAS incentivará a las Afores para que mejoren los servicios hacia sus clientes, por ejemplo, mejorar la promoción del ahorro voluntario y los nuevos canales que ya existen para que las personas realicen este tipo de aportaciones. Detalló que durante el segundo semestre del 2014 únicamente 50 mil personas realizaron ahorro voluntario en su Afore, "un número muy bajo para el tamaño del sistema que tenemos". Comentó que dentro de las 50 mil personas que ahorraron durante el semestre pasado, algunas de ellas realizaron 450 mil transacciones vía tiendas 7-Eleven, donde se reciben aportaciones a partir de 50 pesos.