



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

REPORTE REGION CENTRO 1

Calidad en el Servicio de Atención a Clientes de las AFORES

Principales Resultados de la Quinta Encuesta Nacional 2008

México, Febrero de 2009



Elaborado por Berumen y Asociados S.A. de C.V.
Según contrato CONDUSEF/058/2008
web site: www.berumen.com.mx

- Del **8** de septiembre al **20** de octubre de **2008**, se llevó a cabo la **Quinta Encuesta Nacional sobre la Calidad en el Servicio a Clientes de las Afores 2008**.
- **Objetivos específicos:**
 - ✓ Conocer el perfil sociodemográfico del cliente y la problemática planteada.
 - ✓ Explorar el nivel de cultura financiera que tienen los clientes encuestados sobre el sistema Afore.
 - ✓ Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio recibido en términos de eficiencia y desempeño de cada Afore: **Eficiencia** en cuanto a conocer el tiempo de desahogo de la problemática planteada por el usuario y **Desempeño** en cuanto al servicio recibido.
- El levantamiento se realizó mediante **entrevistas telefónicas** a los clientes que llamaron a los Centros de Atención Telefónica (**CAT**) de cada **Afore** durante el periodo de campo asignado a cada una de ellas. Cabe señalar que el canal de encuesta se alterna cada año entre las modalidades en persona y vía telefónica.

- En el levantamiento participaron todas las **17** Afores afiliadas a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (**AMAFORE**) que operaban en el mercado al momento de realizar la encuesta:



¹ La Afore Ahorra Ahora no participó por no estar afiliada a la AMAFORE

- El levantamiento de la **Región Centro 1** incluye **1,083** entrevistas de clientes cuyas llamadas tuvieron su origen en las siguientes entidades federativas: **Distrito Federal y Estado de México**. Para ver los hallazgos a nivel nacional consultar el Reporte Global.



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

Características Generales de la Encuesta

Sección I

- La encuesta se realizó en las ciudades de México, Monterrey y Morelia:

| Ciudad | Afores con CAT en la Ciudad | | | |
|------------------------------|-----------------------------|---------|-----------|-----------|
| Ciudad de México | Argos | Coppel | Metlife | |
| | Azteca | HSBC | Profuturo | |
| | Banamex | Inbursa | Scotia | |
| | Bancomer | IXE | XXI | |
| Morelia, Michoacán | ING | | | |
| Monterrey, Nuevo León | Afirme | Banorte | Invercap | Principal |

- Con base al número de llamadas promedio que recibe mensualmente cada Centro de Atención Telefónica (**CAT**) de cada Afore, se determinó un tamaño de muestra para cada una de ellas, lo cual hace que el reporte tenga representatividad estadística. Se lograron **2,864** entrevistas a nivel nacional, de las cuales **1,083** corresponden a la **Región Centro 1**.
- Al igual que en la cuarta medición, en la Quinta Encuesta se presentan **7** reportes: uno nacional y seis regionales. Las seis regiones de análisis se conformaron según la entidad federativa en donde se originó la llamada del cliente. A continuación se presentan los principales hallazgos en la Región Centro 1.

Cobertura geográfica del total de entrevistas según la entidad federativa del entrevistado

Región Norte 1

N1 = 12.6%

- Baja California
- Baja California Sur
- Chihuahua
- Durango
- Sonora
- Sinaloa

Región Norte 2

N2 = 17.4%

- Coahuila
- Nuevo León
- San Luis Potosí
- Tamaulipas
- Zacatecas

Región Occidente

O = 17.1%

- Aguascalientes
- Colima
- Guanajuato
- Jalisco
- Michoacán
- Nayarit
- Querétaro

Región Centro 1

C1 = 37.8%

- Distrito Federal
- Estado de México

Región Centro 2

C2 = 10.8%

- Puebla
- Veracruz
- Morelos
- Guerrero
- Hidalgo
- Oaxaca
- Tlaxcala

Región Sur

S = 4.3%

- Yucatán
- Chiapas
- Quintana Roo
- Campeche
- Tabasco





Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

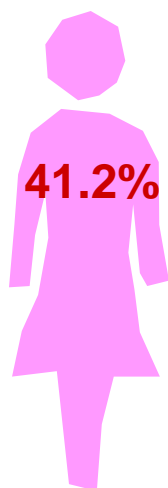
5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

Perfil del cliente encuestado

Perfil Socioeconómico del Cliente REGION CENTRO 1

Total de encuestados, según sexo: 1,083



41.2%

13 Años

\$ 10,861 pesos

38 Años

Nivel de estudios promedio del total de encuestados: 13 años (primer año de licenciatura, 1066 casos)

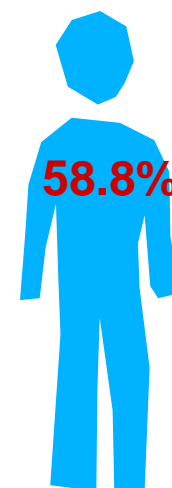
Nivel promedio de ingresos total de encuestados: \$12,647 pesos (8 a 9 VSM, 587 casos)

Edad promedio del total de encuestados: 39 años (1,063 casos)

13 Años

\$ 13,797 pesos

40 Años



58.8%

Situación laboral

Trabajador activo: 50.8%
Desempleados: 40.2%
Jubilado o pensionado: 9.0%

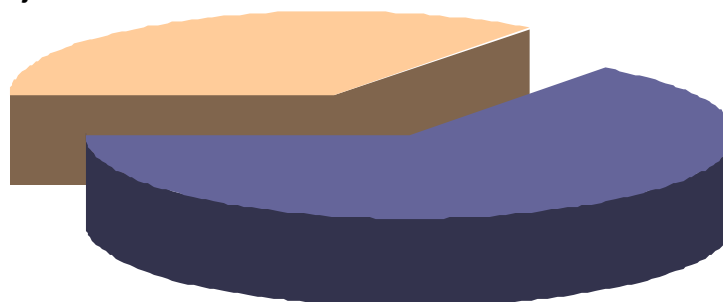


Sector Primario: 1.7%
Sector Secundario: 18.9%
Sector Servicios: 79.4%

Clientes encuestados en las AFORES que cuentan con correo electrónico REGION CENTRO 1

Total de respuestas validas: 1,066 casos

Usuarios con correo electrónico,
ya sea en su casa o en el trabajo **35%**



65% Usuarios sin correo
electrónico

Qué tanto saben los clientes encuestados sobre:

- Los aspectos básicos del Sistema de Ahorro para el Retiro**

1

**¿Sabe para qué
sirve el dinero que
está ahorrando en
su afore?**

Respuestas de 1,083 encuestados

Si: 93%

No: 7%

Casi todos los entrevistados saben para qué sirve el dinero que están ahorrando en su Afore. Son pocos los que desconocen para que sirve.

2

**¿Sabe cuándo y
cómo va poder
retirar su ahorro
de la Afore?**

Respuestas de 1,083 encuestados

Si: 64%

No: 36%

Más de una tercera parte de los entrevistados desconoce cuando y como va a poder retirar su ahorro de la Afore.

3

**¿Entiende su
estado de cuenta?**

Respuestas de 1,083 encuestados

Si: 83%

No: 11%

No lo recibe: 6%

Sólo 1 de cada 10 informantes declara NO entender su estado de cuenta.

4

¿Sabe que le cobran una comisión por administrar su cuenta?

Respuestas de 1,083 encuestados

Si: 87%

No: 13%

Más de 1 de cada 10 encuestados desconocen el concepto de comisiones.

5

¿Sabe que su Afore le está dando una ganancia o rendimiento?

Respuestas de 1,083 encuestados

Si: 92%

No: 8%

A pocos entrevistados le es ajeno el concepto de rendimientos.

A los encuestados que respondieron saber el otorgamiento de ganancias, se les preguntó:

6

¿Qué le parece lo que su Afore le está dando?

Respuestas de 997 encuestados

Bueno: 81%

Regular: 12.5%

Malo: 4.5%

No sabe: 2%

El nivel de satisfacción de los encuestados en cuanto a los rendimientos recibidos es aceptable en la mayoría de ellos.

7

¿Sabe que un trabajador puede cambiarse gratuitamente de Afore?

Respuestas de 1,083 encuestados

Si: 96%

No: 4%

Casi la totalidad de los encuestados sabe que puede cambiar de Afore

8

En caso de que usted se haya cambiado de Afore, ¿por qué lo hizo?

A los 1,038 encuestados que sabían que podían cambiarse de Afore se les preguntó:

| | |
|--|-------|
| No se ha cambiado: | 40.9% |
| Por buscar mejores rendimientos y/o comisiones | 26.3% |
| Por buscar un mejor servicio | 20.5% |
| Por insistencia del promotor: | 5.1% |
| Fue sin su consentimiento <u>1/</u> : | 3.2% |
| No le llegaban los estados de cuenta: | 1.0% |
| Otros motivos menores a 1%: | 3.0% |

1/ Lo hizo su empresa sin consultarlo o se trató de un traspaso indebido

9

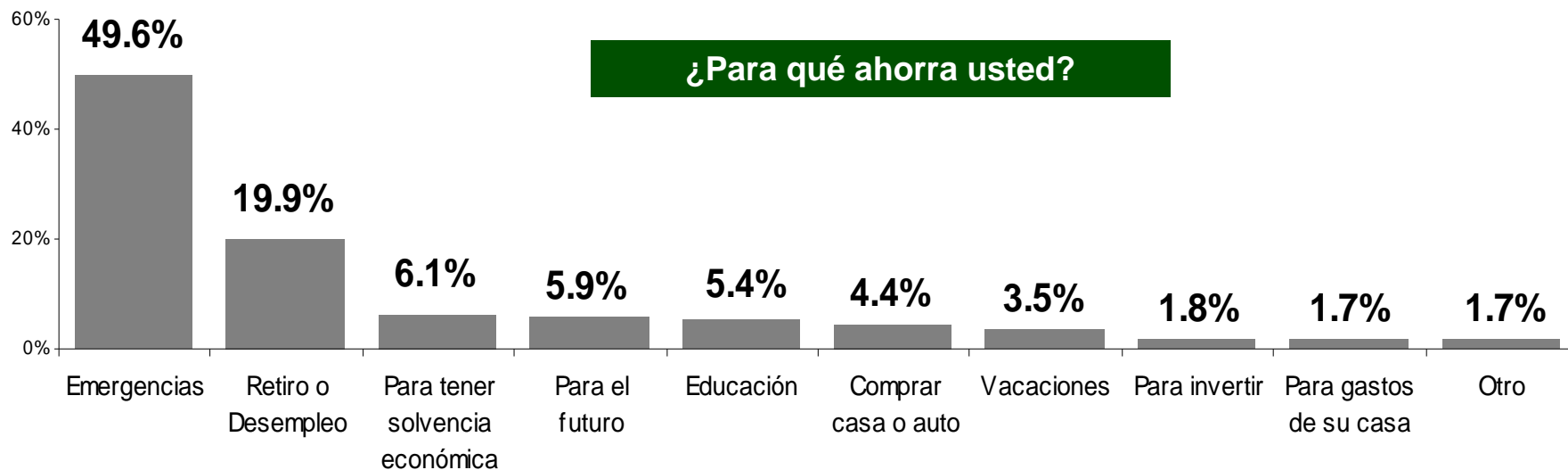
¿En qué o cómo ahorra usted?

1,083 encuestados

| | |
|--------------------------------|-------|
| No ahorra: | 48.9% |
| Ahorra en un Banco: | 28.9% |
| Ahorra en una Caja de Ahorro: | 7.7% |
| Ahorra en Tandas o en su casa: | 6.1% |
| Ahorra en su Afore: | 6.3% |
| Ahorra en otro medio: | 2.1% |

10

A los 553 encuestados que mencionaron que sí ahorran en alguna de las formas anteriores (Banco, Caja de Ahorro, Tanda, en su Afore u otro medio) se les preguntó:



- Solamente el 6.3% de los encuestados utilizan la Afore como instrumento de ahorro.
- Entre los que ahorran, uno de cada dos lo hacen ante una emergencia económica.

11

**¿Sabe que
puede hacer
aportaciones
voluntarias en
su Afore?**

Respuestas de 1,083 encuestados

Si: 93%

No: 7%

9 de cada 10 conoce que puede realizar aportaciones voluntarias.

12

A los encuestados que mencionaron que se pueden realizar aportaciones voluntarias , se les preguntó:

**¿Estaría
dispuesto a
hacer
aportaciones
voluntarias en
su Afore?**

Respuestas de 1,004 encuestados

Si: 60.5%

No: 39.5%

De los entrevistados que saben que pueden hacer aportaciones voluntarias,
4 de cada 10 no está dispuesto a realizar aportaciones voluntarias a su
Afore.



5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

Problemática planteada por el Cliente Encuestado que contacta a su Afore

¿Cuál fue el principal asunto a tratar al contactar a la AFORE?

Respuestas de clientes encuestados en la REGION CENTRO 1: 1,083

| Asunto que origina la llamada a la AFORE | 2008 ^{1/} |
|---|--------------------|
| Retiro por Desempleo | 37.3% |
| Obtención del estado de cuenta | 21.4% |
| Corrección de Estado de cuenta | 15.0% |
| Consulta de saldo | 7.3% |
| Retiro por pensión o jubilación | 6.7% |
| Retiro por matrimonio | 3.4% |
| Movimientos en aportaciones voluntarias (depósitos y retiros) | 3.1% |
| Recuperación del SAR 92 | 2.8% |
| Dudas sobre pago de rendimiento | 2.2% |
| Cambio de Afore | 0.9% |
| Otro asunto (motivo de la llamada) ^{2/} | 9.9% |

^{1/} En el 2008 la respuesta es múltiple, esto es, se captaron todos los asuntos por los cuales había llamado el cliente.

^{2/} Problemas con su Número de Seguridad Social (NSS), Traspasos indebidos, Ratificación de Afore, Preguntas Generales.



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

**QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008**

Tiempo de desahogo de los 4 asuntos más recurrentes, según percepción del cliente

Tiempos de Desahogo de los 4 asuntos más recurrentes, según percepción de los clientes de la REGION CENTRO 1

| Asunto que origina la llamada a la AFORE | Respuestas de clientes encuestados | Tiempo de Desahogo (Promedio general en días hábiles) <u>1/</u> | La Ley dice: |
|--|------------------------------------|--|---|
| Retiro por Desempleo | 404 | 4 | El tiempo máximo para resolver este tipo de asunto es de 5 días |
| Obtención del estado de cuenta | 232 | 3 | No establece tiempo de referencia |
| Corrección de Estado de cuenta | 162 | 5 | No establece tiempo de referencia |
| Consulta de Saldo | 79 | 1 | No establece tiempo de referencia |

1/ Dado el poco número de casos por AFORE se reporta el promedio general.



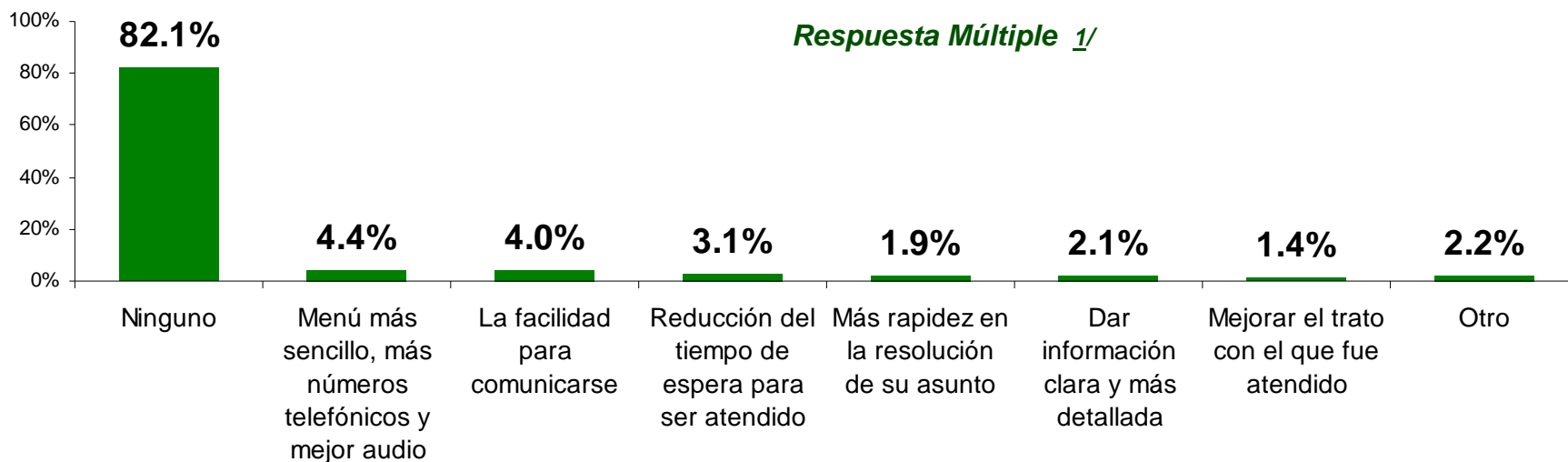
5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

**Qué recomiendan los clientes
encuestados que llaman a los
Centros de Atención Telefónica para
mejorar el servicio de las Afores**

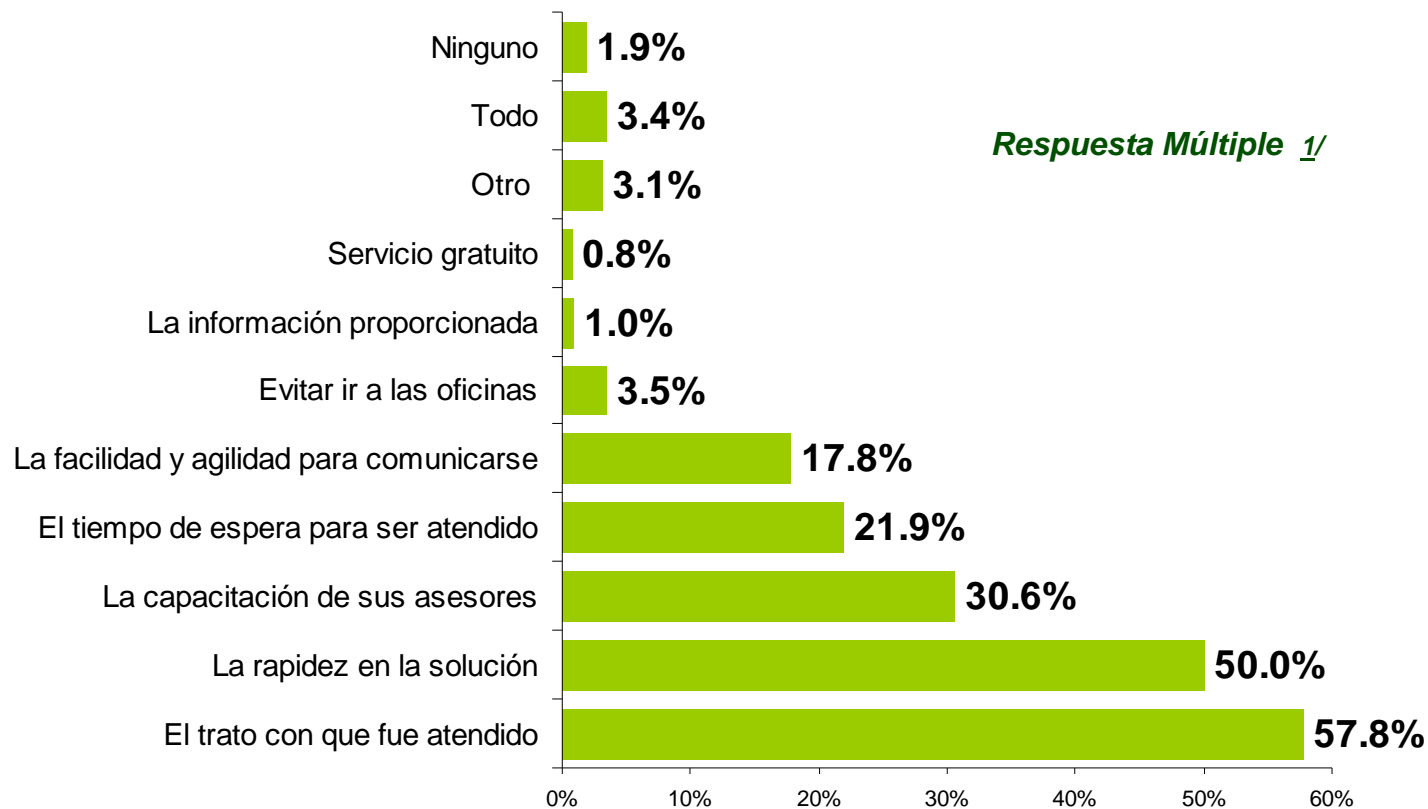
¿Qué aspectos mejoraría del servicio telefónico que le proporcionó su AFORE?



Ocho de cada 10 encuestados en 2008 de la Región Centro 1 están satisfechos con el servicio telefónico que le proporcionó su Afore

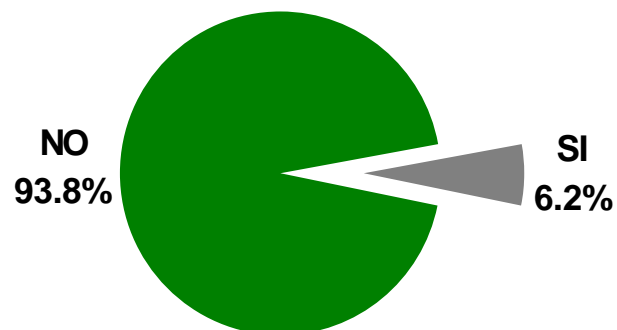
^{1/} No suma 100% porque la respuesta es múltiple, esto es, se registraron hasta 3 respuestas espontáneas del encuestado

¿Qué aspectos ve como positivos del servicio telefónico que le proporcionó su Afore?



^{1/} No suma 100% porque la respuesta es múltiple, esto es, se registraron hasta 3 respuestas espontáneas del encuestado

¿Tiene algo más que comentar?



| | |
|--|-------|
| Está satisfecho con el servicio | 28.8% |
| Aprobación de la Encuesta de Condusef | 10.6% |
| Respuestas asociadas a inconformidades | 9.1% |
| Mejorar la entrega de los Estados de Cuenta | 6.1% |
| Más difusión de información sobre la Afore | 6.1% |
| Propuestas de Mejora | 6.1% |
| Mejor trato | 4.5% |
| Agilizar los trámites para disponer de su dinero | 3.0% |
| Otros comentarios menores a 3% | 25.7% |

GENERALES:

1. Fomentar el **conocimiento** del **Sistema Afore**, con especial atención en la explicación de los siguientes puntos:
 - a) Los conceptos de comisión y rendimiento.
 - b) Cómo y cuando poder disponer de los recursos para el retiro.
2. Impulsar campañas que difundan las ventajas de ahorrar en las **Afore**, poniendo especial atención información sobre las **aportaciones voluntarias** para dar confianza a los clientes sobre esta forma de ahorro.
3. Buscar que las Administradoras diseñen planes atractivos para retener a sus clientes ya que sólo el **40.9%** de los encuestados declaró **no** haberse cambiado de **Afore**.
4. Ofrecer un servicio ya que este rubro junto con el de mejores rendimientos y/o comisiones explican las principales razones por las que un cliente se cambia de Afore.
5. Reforzar los sistemas de registro y control de clientes de las Afores para abatir los problemas derivados de la Corrección de los estados de cuenta.

GENERALES:

6. Reforzar las campañas publicitarias que buscan que los afiliados al sistema cuenten con los documentos básicos de su Afore: estado de cuenta vigente y sin errores, beneficiarios, domicilio, CURP.
7. Reforzar la promoción de las aportaciones voluntarias por parte de los afiliados ya que más de la mitad de los encuestados manifestó tener el hábito del ahorro.

SOBRE EL SERVICIO DE LOS CENTROS DE ATENCION TELEFONICA, CAT:

8. Revisar que los CAT tengan un menú más sencillo en su operación para una rápida comunicación de los clientes.
9. Verificar que los CAT cuenten con los números telefónicos necesarios y un audio adecuado para que los clientes puedan comunicarse de manera ágil y eficiente
10. Establecer procedimientos que reduzcan el tiempo de atención dedicado a los clientes.

SOBRE EL SERVICIO DE LOS CENTROS DE ATENCION TELEFONICA, CAT:

11. Contar con planes de contingencia ante eventuales caídas del sistema CAT.
12. Fortalecer los CAT para que a través de este sistema se brinde toda la información requerida por los clientes para evitar que ellos tengan que acudir a las oficinas de sus Afores.
13. Capacitar a los asesores para que proporcionen información clara, detallada y correcta a los clientes sobre las dudas y problemáticas planteadas por ellos, con especial atención a mejorar los siguientes aspectos:
 - a) Que los asesores aborden los temas con sus clientes en un lenguaje sencillo y que les hagan ver la existencia de los aspectos económicos que pueden tener impacto en los asuntos planteados (definición, causa, duración dentro del ciclo de pensión, soluciones).
 - b) Homologar criterios entre los asesores para evitar que respondan a los clientes de forma subjetiva sobre el tema de las minusvalías (*“En su siguiente estado de cuenta se corrige”, “En unos días más se recupera”, “No se sabe para cuando”*).

En 2009 se realizará la Sexta Encuesta Nacional sobre Calidad en el Servicio a Clientes de las Afore mediante la modalidad “persona a persona”



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

ANEXO

Resumen de Resultados

PERFIL DEL CLIENTE ENCUESTADO.

1. En lo que corresponde al perfil del cliente, se observa lo siguiente:
 - a) Casi seis de cada **10** encuestados son hombres.
 - b) El nivel de estudios promedio es de **13** años, al igual que a nivel nacional. Los clientes actuales de las Afores de la Región **Centro 1** tienen estudios equivalentes al primer año de licenciatura.
 - c) El nivel de ingresos promedio de los encuestados: es de **8 a 9** veces el salario mínimos general.
 - d) La edad promedio en **2008** es de **39** años.
2. En cuanto a la situación labora destaca que **50.8%** son trabajadores activos, **40.2%** son desempleados y el **9.0%** son jubilados o pensionados.
3. El uso del correo electrónico por parte de los clientes indica que tres de cada diez utilizan dicho medio de comunicación.

NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL SISTEMA AFORE.

4. El conocimiento de algunas características del sistema Afore destaca:
- a) Los clientes que declaran saber para qué sirve el dinero que está ahorrando en su afore: **93%** (*nivel nacional 92.8%*).
 - b) Los encuestados que dicen entender su estado de cuenta: **82.7%** (*nivel nacional 83%*).
 - c) Los clientes que tienen conocimiento de que les cobran una comisión por administrar su cuenta: **87%** (*nivel nacional 85.5%*).
 - d) Los encuestados que dicen estar enterados de que su Afore les da una ganancia o rendimiento: **92.1%** (*nivel nacional 90%*).
 - e) El **81.1%** de los encuestados que están enterados de que su Afore les otorga ganancias califican como “Bueno” el nivel de sus rendimientos (*a nivel nacional es 82%*).
 - f) Casi la totalidad de los encuestados sabe que se puede cambiar gratuitamente de Afore (**95.8%** en la Región **Centro 1**, **96%** a nivel nacional).

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE EL SISTEMA AFORE.

5. La encuesta identificó algunas **áreas de oportunidad** relacionadas con el nivel de conocimiento que manifestaron los clientes encuestados:
- a) Cerca de cuatro de cada diez clientes desconocen cuándo y cómo van a poder retirar su ahorro de la Afore.
 - b) Solamente cuatro de cada diez clientes declararon no haberse cambiado de Afore. Entre los encuestados que se cambiaron de Afore, se identificaron que son dos los principales motivos: buscar mejores rendimientos y/o comisiones y un mejor servicio.
 - c) Existen todavía clientes que desconocen que pueden realizar aportaciones voluntarias (**7.3%**) (*nivel nacional 10%*).
 - d) Aunque el **92.7%** dijo conocer el mecanismo de aportaciones voluntarias, sólo el **60.5%** respondió estar dispuesto a utilizarlo.