

Trámite

Solicitud de estado de cuenta, saldos y movimientos

¿Qué es?

Trámite mediante el cual el Trabajador o Beneficiario obtiene estado de cuenta, consulta, resumen o certificación de saldos, detalle de movimientos o cualquier otro documento que contenga información de los saldos y movimientos de su Cuenta Individual administrada por la Afore.

Plazo de solución

Máximo 5 días hábiles a partir de la fecha de la Solicitud

¿Quién lo solicita?

Trabajador o beneficiario

¿Quién lo otorga?

Afore

Requisitos

- Que el Trabajador tenga una Cuenta Individual en el Sistema de Ahorro para el Retiro (registrada o asignada).
- Acreditar la titularidad de la Cuenta Individual o la calidad de Beneficiario de la misma.

Trámite

1. Solicitar a la Afore que administra la Cuenta Individual la entrega de un estado de cuenta, consulta, resumen o certificación de saldos, detalle de movimientos o cualquier otro documento que contenga información de los saldos y movimientos de la Cuenta Individual administrada, a través del formato que la Afore ponga a disposición del solicitante en sus oficinas, sucursales o, en su caso, en medios electrónicos.
2. Una vez recibida la solicitud, la Afore deberá entregar al Trabajador o Beneficiario un acuse de recepción.
3. La Afore deberá entregar el estado de cuenta, consulta, resumen o certificación de saldos, detalle de movimientos o cualquier otro documento que contenga información de los saldos y movimientos de su Cuenta Individual en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día en que el titular o su Beneficiario lo solicite. Puede entregarlos al momento de la solicitud directamente en sus sucursales, enviarlos a la dirección de correo electrónico del Trabajador, ponerlos a su disposición en la página web de la Afore o bien, en el domicilio que el Trabajador haya proporcionado para tal efecto.

Información Importante

- Por ley las Afore deben enviar, por lo menos tres veces al año de manera cuatrimestral, los estados de cuenta al domicilio o dirección de correo electrónico señalado por los Trabajadores, quienes pueden solicitar en cualquier momento estados de cuenta adicionales.
- En caso de que el Trabajador no reciba su estado de cuenta en el domicilio o en el correo electrónico que haya señalado o la Afore no atienda su solicitud, puede hacerlo del conocimiento de la CONDUSEF con el fin de que se requiera el envío correspondiente a la Administradora.
- Las Afore podrán cobrar comisiones por cuota fija a los Trabajadores por la expedición de estados de cuenta adicionales a los obligatorios.
- Cuando una Cuenta Individual se identifique como cuenta pensionada y se realice la disposición y/o transferencia de recursos correspondientes, las Afore deberán emitir y enviar al domicilio o al correo electrónico del Trabajador pensionado o bien, poner a disposición a través de su página web, un estado de cuenta final dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre del mes en que se haya realizado el movimiento.
- En el caso de Cuentas Individuales que se traspasen durante el periodo de emisión y envío de estados de cuenta cuatrimestrales, las Afore involucradas deberán emitir cada una un estado de cuenta donde se identifiquen los movimientos registrados en las mismas. En AforeMóvil www.gob.mx/aforemovil o el portal <https://www.aforeweb.com.mx/es> es posible realizar la solicitud de envío de estado de cuenta al correo electrónico, consultar los saldos acumulados y recibir notificaciones sobre los movimientos que se registran en tu Cuenta Individual (la Afore deberá conformar el expediente móvil del trabajador).

