

Trámite

Reclamación de Traspaso Indebido

¿Qué es?

Procedimiento mediante el cual el trabajador reclama el traspaso de su cuenta individual a otra Afore sin su consentimiento y, en caso de determinarse como indebido, se obtiene la devolución de la cuenta individual a la Afore que la administraba originalmente antes del traspaso.

Plazo de solución

Máximo 20 días hábiles a partir de que se determina que existió traspaso indebido

¿Quién lo solicita?

Trabajador

¿Quién lo otorga?

Afore que administraba la cuenta individual o CONDUSEF

Requisitos

- Tener una cuenta individual registrada en una Afore.
- Que la cuenta individual haya sido traspasada a otra Afore sin el consentimiento del titular.
- Presentar reclamación por escrito.
- Presentar los elementos que sustenten que el trabajador no emitió su consentimiento para el traspaso.

Trámite

El trabajador puede presentar su queja por el traspaso indebido de su cuenta individual de dos formas:

a. En la Afore que administraba la cuenta individual traspasada:

1. Acudir a cualquier sucursal de la Afore que administraba la cuenta individual.
2. Presentar, mediante escrito libre o mediante el Formato de Reclamación por Traspaso firmado, una queja por el traspaso indebido de la cuenta individual donde se señalen los datos de contacto del reclamante (domicilio completo, número telefónico móvil y/o local con clave de larga distancia y, en su caso, correo electrónico) y adjuntado copias de la identificación oficial vigente y de un documento que acredite la titularidad de la cuenta (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, NSS emitido por el IMSS, en su caso, o CURP emitida por RENAPO).

b. A través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

1. Acudir a cualquier Delegación de la CONDUSEF y presentar:

- Escrito de reclamación debidamente firmado donde se exprese la inconformidad, el cual deberá contener:
 - Nombre completo del reclamante
 - Domicilio completo
 - NSS, en su caso, o CURP
 - Número telefónico móvil y/o local con clave de larga distancia.
 - Descripción de la situación en la que se realizó el traspaso de la cuenta individual.
- Identificación oficial
- Comprobante del cambio de Afore

1. CONDUSEF requerirá a la Afore Receptora una respuesta a la reclamación presentada y el sustento documental con el que se realizó el traspaso.

2. La Afore enviará la respuesta al requerimiento y la CONDUSEF la pondrá a disposición de trabajador reclamante.

En caso de que se compruebe que la cuenta individual fue objeto de un traspaso indebido, la Administradora deberá devolver el saldo total de la cuenta individual a la Afore que la administraba antes del traspaso.

Información Importante

- Si la respuesta no satisface la inconformidad del trabajador, la CONDUSEF solicitará una audiencia de conciliación a la que deberá acudir el representante legal de la Afore Receptora y el trabajador.
- En caso de que el trabajador no se presente a la audiencia de conciliación en el día y hora señalados, y de no presentar dentro de los diez días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia de conciliación la justificación de su inasistencia, se le tendrá como desistido de la reclamación sin que pueda presentar otra ante la CONDUSEF por los mismos hechos.
- Los trabajadores que reciban la Constancia de Traspaso o de la Liquidación de Traspaso o la notificación del Traspaso de su cuenta individual, sin que hubieran suscrito una Solicitud de Traspaso o bien, reciban su Estado de Cuenta de alguna Afore que no han elegido, contarán con un plazo de 180 días hábiles contado a partir de la fecha en que reciban cualquiera de los documentos antes mencionados para presentar su reclamación.



Gobierno de
México

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

