

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y el Instituto de los Mexicanos en el Exterior presentaron el Centro de Atención y Orientación Telefónica SARTEL- EUA, que ofrecerá información para los trabajadores mexicanos y usuarios de AFOREs que viven en Estados Unidos.

## **Centro de Atención del SAR para Mexicanos en Estados Unidos (SARTEL EUA)**

El Centro de Atención Telefónica SARTEL EUA ofrece orientación y consultas sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de México, para los trabajadores mexicanos que viven en Estados Unidos.

### **Objetivo**

Orientar a los connacionales radicados en Estados Unidos sobre los trámites relacionados con la cuenta AFORE y el funcionamiento del sistema de Ahorro para el Retiro de México, a fin de que puedan ejercer sus derechos de manera informada.

### **Servicios disponibles para el trabajador**

Al llamar al Centro de Atención los usuarios podrán elegir cualquiera de las siguientes opciones:

- **Opción 1. Servicio de Localización de cuenta individual:**
  - Proporciona al trabajador la información de la AFORE con su cuenta individual, con la opción de transferirlo con un asesor de dicha AFORE.
  - Para obtener dicha información el trabajador deberá digitar su Número de Seguridad Social expedido por el IMSS o proporcionar su CURP a un asesor telefónico.
  - La respuesta se proporcionará a través de un mensaje automatizado.
  
- **Opción 2. Información sobre cómo realizar Aportaciones Voluntarias a la cuenta individual:**
  - Proporciona un mensaje sobre el ahorro que pueden realizar los trabajadores en Estados Unidos a una cuenta individual registrada en una AFORE, con el fin de incrementar su patrimonio.
  - En esta opción, el usuario podrá ser transferido a su AFORE para realizar el trámite de domiciliación del cargo a una cuenta de banco mexicana.

- Opción 3. Información sobre el trámite de registro en una AFORE.
  - Proporciona un mensaje sobre la importancia y los beneficios de estar registrado en una AFORE, informando que próximamente podrá realizar este trámite desde Estados Unidos.
  
- Opción 4. Contacto con su AFORE:

A través de una transferencia asistida por un asesor del servicio el trabajador podrá hacer contacto con su AFORE, de manera gratuita, para obtener alguno de los siguientes servicios:

  - Consulta de Saldo
  - Solicitar la recepción de Estado de Cuenta o Informe Provisional
  - Actualización de datos
  - Domiciliación de ahorro voluntario
  - Elección de SIEFORE
  
- Opción 5. Orientación y asesoría por parte de un ejecutivo del servicio:
  - A través de un agente telefónico los usuarios podrán plantear sus dudas respecto del Sistema de Ahorro para el Retiro de México.
  - Se proporcionará información sobre los trámites relacionados con la cuenta AFORE, así como orientación sobre el funcionamiento del sistema, a fin de que los usuarios puedan ejercer sus derechos de manera informada.
  - Si derivado de la asesoría el usuario requiere la atención directa por parte de su AFORE, el asesor podrá transferirlo de manera asistida.

## Características del Servicio

- Es un número gratuito disponible para todo Estados Unidos.
- El inicio de operación será el 1º de abril de 2016.
- Los días y horarios de atención serán de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, sábados y domingos de 9:00 a 18:00 horas (horarios del centro de México).
- El servicio será operado por un equipo de asesores especializados dedicado a la atención de los connacionales en aquel país.
- El Centro de Atención estará identificado con un logotipo para su difusión en la página de internet de la CONSAR.