

Según encuesta de la SUPEN
7 de cada 10 de los afiliados no ha recibido información del régimen de pensiones al que pertenece en el último año

- Solo 2 de cada 10 afiliados estaría dispuesto a cambiar de operadora de pensiones.
- 1 de cada 10 afiliados desconoce qué régimen pagará su pensión y a qué Operadora de Pensiones Complementaria pertenece.

La Superintendencia de Pensiones (SUPEN) realizó una encuesta de evaluación del servicio de comunicación e información que brindan los gestores, entre abril y mayo de este año, cuyo objetivo fue medir la calidad del servicio de comunicación e información que se otorga por parte de las operadoras y regímenes de pensiones a los afiliados y pensionados.

La encuesta permitió conocer la frecuencia con la que los gestores se comunican con sus afiliados, los medios que utilizan, las necesidades descubiertas, la calidad de atención, entre otros. De esta forma, solo el 29,5% de los afiliados afirma haber recibido información del régimen de pensiones al que pertenecen, en el último año, en contraposición con el 70,5% que no lo recibieron en el mismo periodo.

Pese a lo anterior, solo el 28% de los afiliados contactó a la operadora o al régimen para evacuar consultas, en igual periodo, y 2 de cada 10 indica que estaría dispuesto a trasladarse de entidad administradora de fondos en busca de un mejor panorama.

Para la superintendente de pensiones, Rocío Aguilar Montoya, *“es indispensable que los gestores de los fondos de pensiones proporcionen una comunicación clara y frecuente a los afiliados y pensionados, y que estos a su vez tengan pleno conocimiento de los canales a los que pueden acudir para evacuar cualquier duda o buscar asesoría. La pensión es un derecho al que toda persona debe aspirar y tener acceso, con miras a disfrutar de una vejez digna, con las condiciones necesarias para disfrutar de esta etapa de la vida”*.

Otro de los principales resultados fue que sólo 1 de cada 10 personas (14,3%) desconoce a cuál régimen de pensiones pertenece y de los que sí lo saben el 68,4% pertenece al régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), 16,3% al régimen del Magisterio y 1% al Poder Judicial. Adicionalmente, el 11,4% de los afiliados desconoce cuál es su operadora de pensiones complementaria o no la recuerda, mientras que más de la mitad indica pertenecer a Popular Pensiones (22,7%), BN Vital (17,6%) y Vida Plena (15,9%), seguidos por BAC Pensiones (14%), BCR Pensiones (10,3%) y OPC CCSS (6%) y JUPEMA (que pese a no ser una OPC, 2,1% de los consultados la mencionaron como tal).

Asimismo, los afiliados se mostraron preocupados de que no les alcance la pensión correspondiente al Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP), o bien que no se les pague la pensión por falta de fondos.

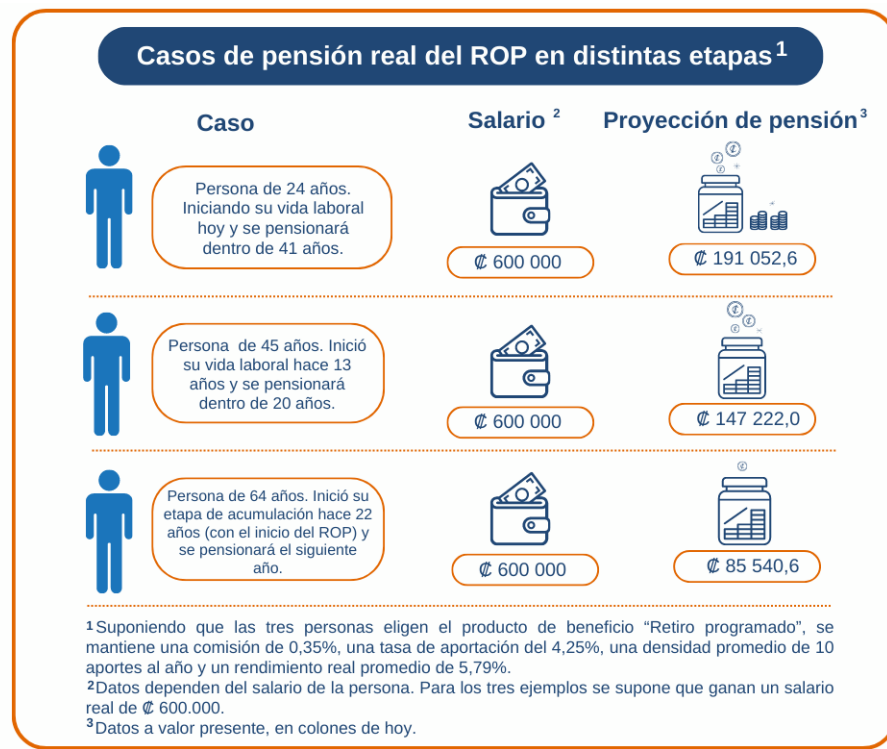
Ante este panorama, la SUPEN realizó un ejercicio prospectivo para tres escenarios distintos: una persona que inicia su etapa laboral, otra a medio periodo y una que está a punto de finalizarlo.

Libre transferencia. La propensión de los afiliados por trasladarse de una operadora a otra, también se abordó

en la encuesta, obteniendo así que sólo 2 de cada 10 afiliados estarían dispuestos a hacerlo.

Las principales razones para cambiar de operadora son: mejores rendimientos (23,5%), más y mejor información (14,7%), mejor servicio y atención al cliente (8,8%), y mayor agilidad (5,9%). En este último punto, los encuestados hacen referencia a trámites más expeditos y ágiles en el servicio que las OPC les brindan.

La encuesta fue aplicada por la empresa XLTec, vía telefónica, a un total de 484 personas mayores de 18 años, residentes en cualquier parte del país, afiliados a alguna operadora o régimen de pensiones, con un error de muestreo no mayor al 5%.



Fuente: SUPEN