

Cuenta

Pública

Mayo de 2021 , Bogotá - Colombia.

2

¿Cómo reaccionó Colfondos
de cara a los afiliados durante
la Pandemia?

¿Qué pasó en el 2020?

Restricciones a la movilidad

para mitigar la propagación del COVID-19.

Impacto negativo en la economía y en los mercados financieros.

Afectaciones
en producción

Menores
ingresos

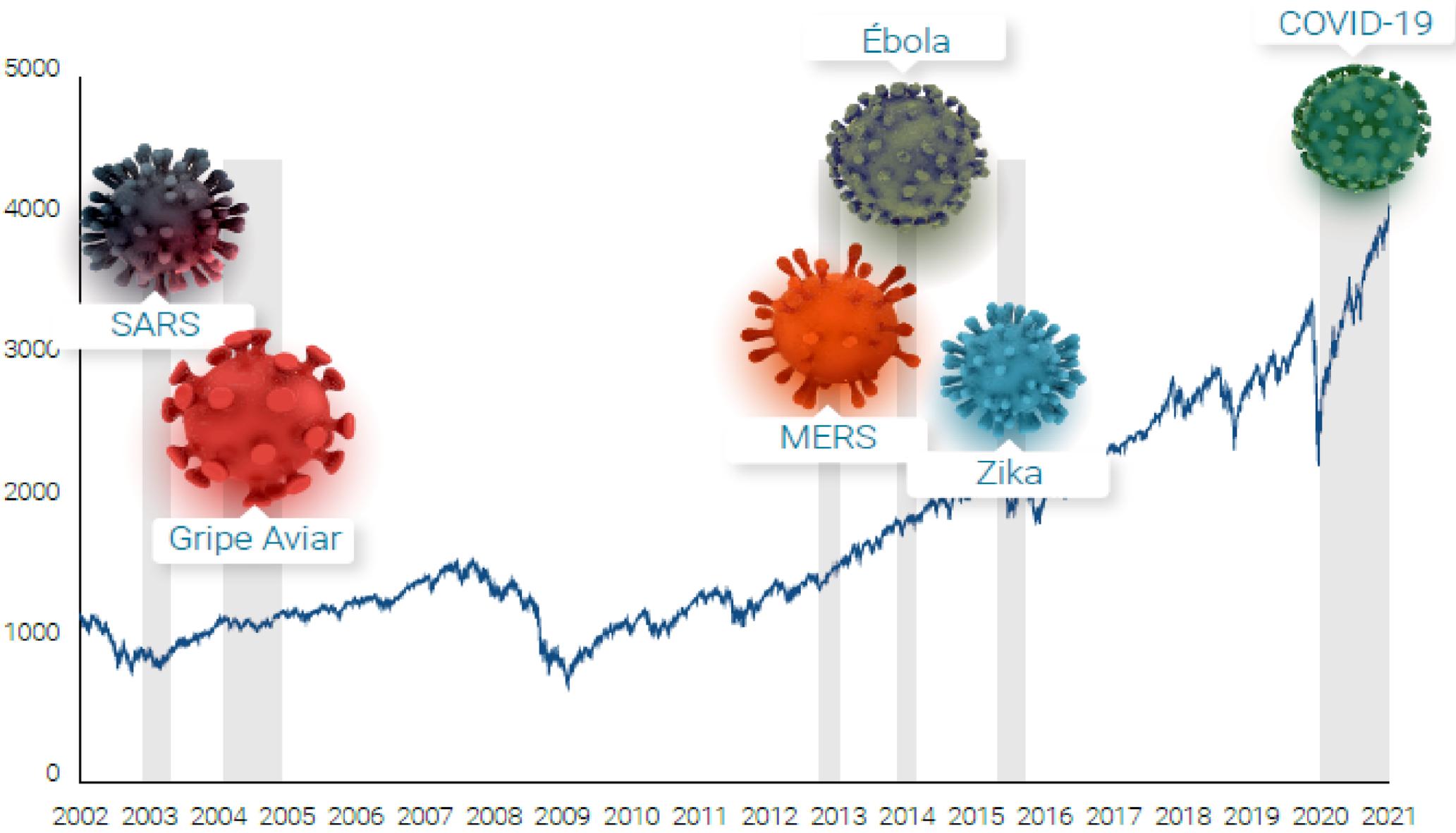
Menor consumo
de los hogares

Menor
inversión

Estímulos fiscales y monetarios

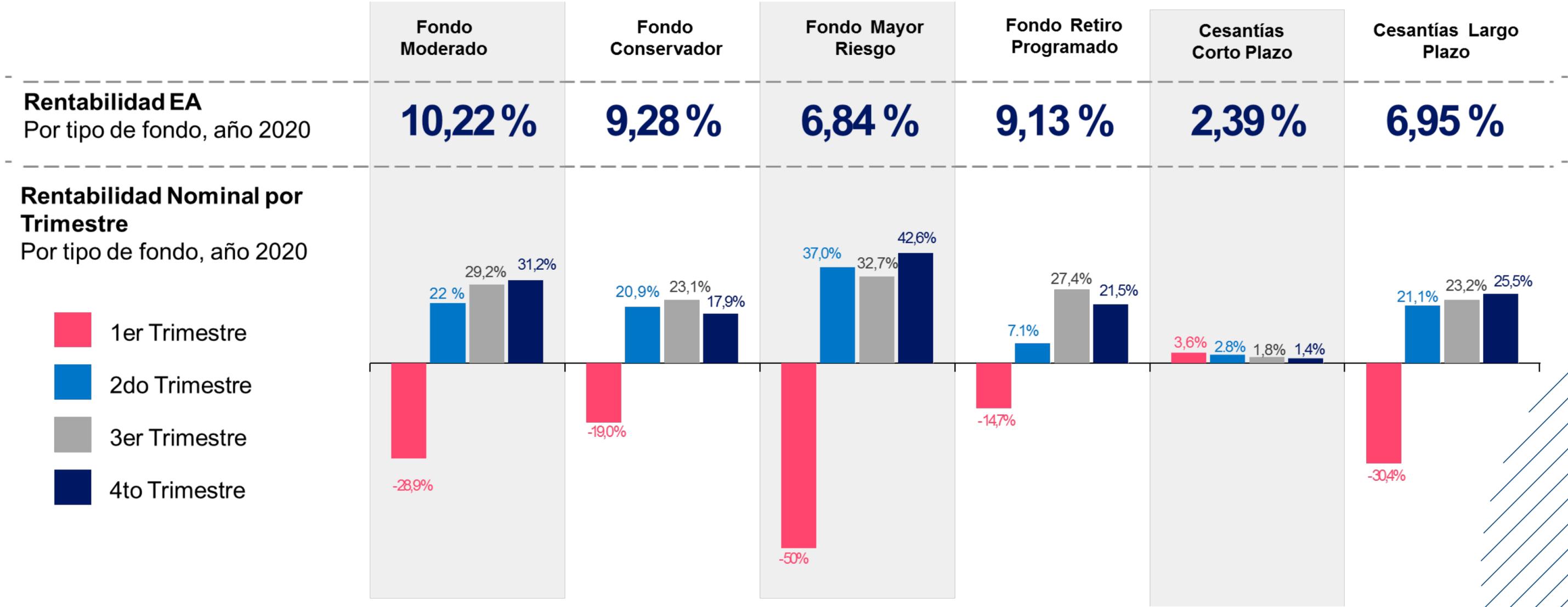
por parte de los Gobiernos y Bancos Centrales para generar liquidez en el mercado.

En el pasado los fondos siempre se recuperaron



— S&P Índice
■ Enfermedad

Un año de volatilidad



Analicemos los Valores de Unidad

Desde la creación de los Multifondos en el 2011, sólo en el **2013 y 2018**, algunos fondos cerraron el año con valores de unidad inferiores al valor de cierre del año anterior, debido a caídas significativas del mercado.

	Fondo Moderado	Fondo Conservador	Fondo Mayor Riesgo	Fondo Retiro Programado	Cesantías Corto Plazo	Cesantías Largo Plazo
dic-07	14.511	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	13.969
dic-08	15.150	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	14.654
dic-09	19.660	N.D.	N.D.	N.D.	17.414	17.414
dic-10	23.382	N.D.	N.D.	N.D.	17.918	20.189
dic-11	23.120	24.107	22.452	24.473	18.530	19.505
dic-12	26.860	27.480	27.089	27.791	19.406	22.093
dic-13	26.834	28.115	28.311	27.971	20.154	21.857
dic-14	29.806	30.867	31.898	30.998	20.787	23.298
dic-15	30.710	32.463	33.527	32.363	21.586	23.731
dic-16	33.485	35.779	37.577	36.232	23.122	25.769
dic-17	38.193	39.980	45.164	40.665	24.458	28.520
dic-18	38.075	41.072	44.068	41.682	25.379	28.193
dic-19	44.753	45.937	53.764	47.932	26.353	32.202
dic-20	49.338	50.212	57.452	52.323	26.985	34.446

Bajo escenarios de volatilidad en los mercados

¿Qué es recomendable hacer?



Ten en cuenta que el ahorro pensional se construye en el largo plazo.



Evita tomar decisiones apresuradas.



Considera tu edad y la tolerancia al riesgo al seleccionar tu alternativa de inversión.

Afiliación Digital

Ofrecimos a nuestros clientes una solución eficiente durante la Pandemia



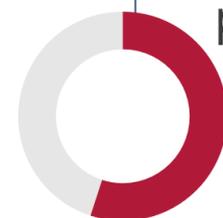
Activamos el servicio de **Afiliación Digital**, para nuestros clientes desde marzo de 2020.

Para los productos de:

- Pensiones Obligatorias
- Pensiones Voluntarias
- Cesantías



El 55,21% de nuestras afiliaciones fueron digitales, su distribución por producto es la siguiente:



	Digitales	Físicas
Total Afiliaciones 2020	68.712	55.733
Pensión Obligatoria	59.943	32.702
Cesantías	8.024	19.755
Pensión Voluntaria	745	3.276

Asesoría Pensional Web

Principales resultados en el 2020:

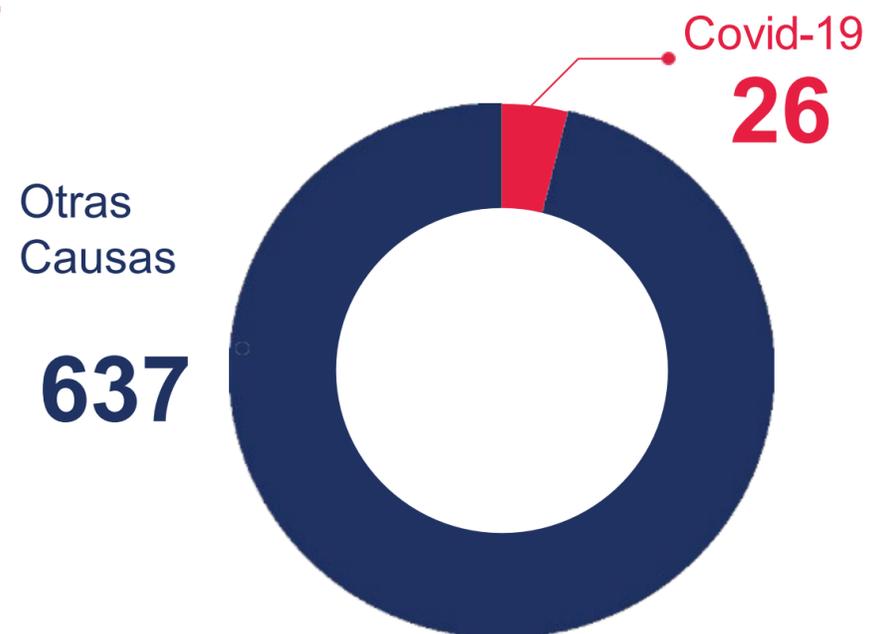
- **118** clientes atendidos.
- **80%** de los afiliados eran mayores de 50 años.
- **70%** de los clientes finalizaron su proceso de manera exitosa digitalmente.
- El **95%** de los clientes calificó el servicio como excelente.



Seguro Previsional

Reconocimientos Pensión de Supervivencia por Covid-19.

Nro. reconocimientos de Pensión de Supervivencia
– Año 2020.



\$1.2 Millones

Monto promedio de mesada pensional.
Pensión de Supervivencia - fallecimiento
por Covid-19.

Cesantías por disminución de ingresos laborales

Durante la pandemia garantizamos el acceso por parte de nuestros afiliados a sus recursos en cesantías

Retiros de Cesantías por Disminución de Ingresos en 2020

(Decreto 488 de 2020).

Número de retiros: 29.265 | Monto solicitado: \$ 33,6 mil millones de pesos

Activamos los siguientes canales:

- **Retiro electrónico**, ingresando a www.colfondos.com.co
- Puntos de atención **Reval y Multipagas**

Retiros de Cesantías

204 mil retiros,
excluyendo asociados al Decreto 488.

Sucursales durante la **Pandemia?**

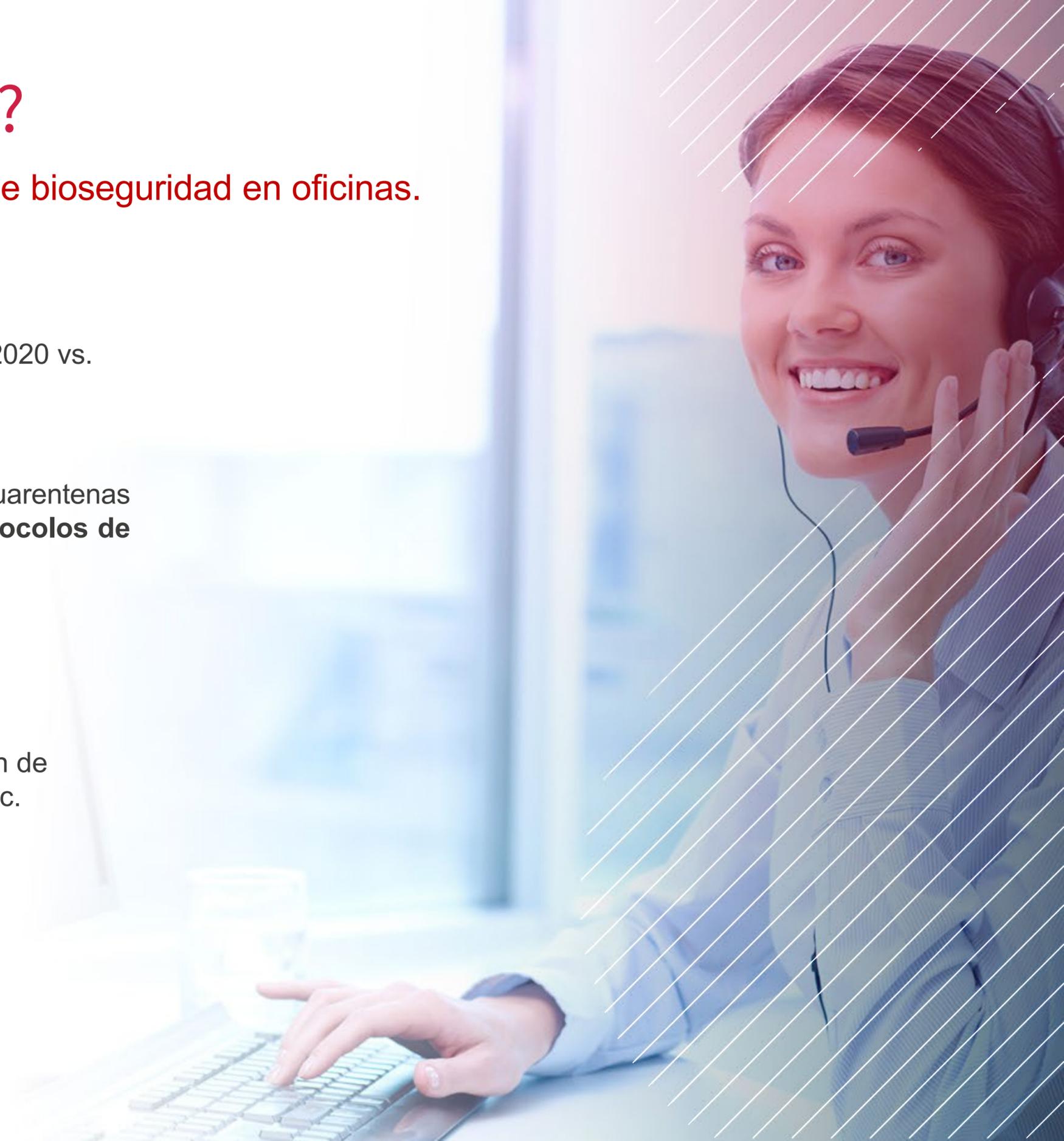
Atención a través de canales no presenciales y esquema de bioseguridad en oficinas.

Disminución del 50% en la cantidad de turnos atendidos durante 2020 vs. 2019 **nuestros clientes optaron por canales no presenciales.**

Cumplimos con los cierres de las oficinas durante las cuarentenas establecidas y al momento de reactivar, **respetamos todos los protocolos de bioseguridad:**

- Garantizando niveles de ocupación permitidos
- Agilizando tiempos de servicio
- Promoviendo medidas de autocuidado

Informamos a nuestros afiliados sobre los cambios en la prestación de nuestros servicios: horarios, protocolos de bioseguridad, requisitos, etc.



Canales de Servicio **Digitales**

Contact Center

- Ampliamos la capacidad de atención de **120 a 150 Representates de Servicio.**
- **Nuevas consultas** en servicio de audio respuesta para mayor facilidad de los clientes.

Nuevos Servicios disponibles:

- Solicitudes de Pensión.
- Trámite de Bonos Pensionales.
- En Pensión Voluntaria:
 - ▶ Débito Automático.
 - ▶ Recomposición y retiros.
 - ▶ Inscripción cuentas de 3ros para retiros.

Portal Web

Interacciones realizadas a través de nuestro portal web en el 2020:

Más de
1.300.000
solicitudes de
información.

Más de
112.500
Transacciones.



Historia Laboral **Web**

Nueva funcionalidad en el Portal Transaccional a disposición de nuestros clientes.

Nuestros Clientes podrán:

- Conocer el estado de su Historia Laboral y su Bono Pensional.
- Revisar períodos cotizados.
- Identificar inconsistencias y adjuntar documentos para su corrección.
- Aceptar la Historia Laboral para iniciar el trámite de Pensión.

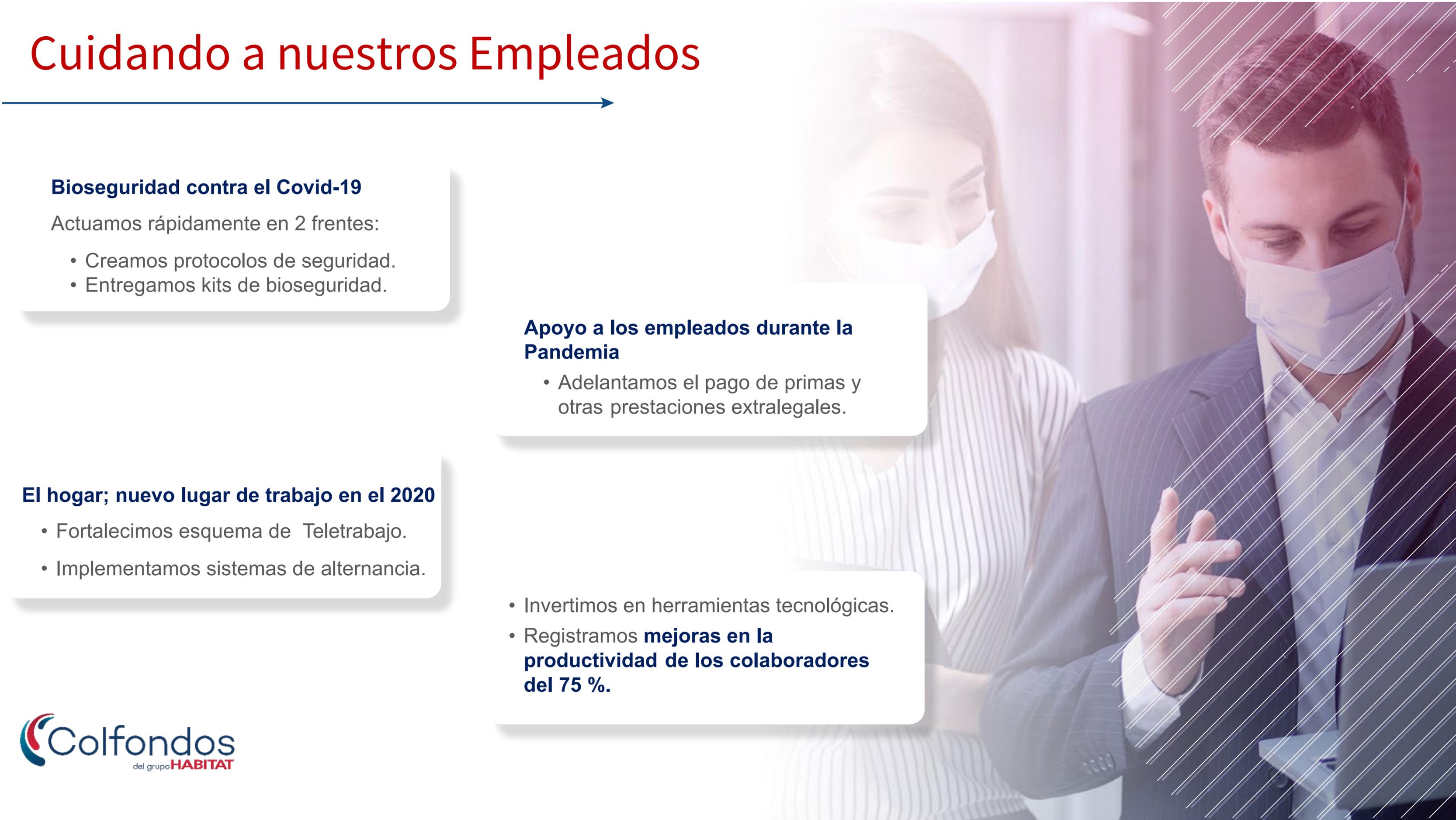
Este servicio permite:

Simplificar el proceso actual de reconstrucción de la Historia Laboral, lo que disminuye:

- Visitas recurrentes a los canales presenciales
- Llamadas al Contact Center, ofreciendo mayor disponibilidad de este canal para los clientes.



Cuidando a nuestros Empleados



Bioseguridad contra el Covid-19

Actuamos rápidamente en 2 frentes:

- Creamos protocolos de seguridad.
- Entregamos kits de bioseguridad.

Apoyo a los empleados durante la Pandemia

- Adelantamos el pago de primas y otras prestaciones extralegales.

El hogar; nuevo lugar de trabajo en el 2020

- Fortalecimos esquema de Teletrabajo.
- Implementamos sistemas de alternancia.

- Invertimos en herramientas tecnológicas.
- Registramos **mejoras en la productividad de los colaboradores del 75 %.**



Gracias

Mayo de 2021, Bogotá - Colombia.