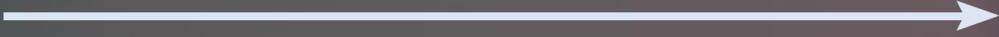


# Cuenta Pública

Mayo de 2021 , Bogotá - Colombia.



# Cuenta Pública 2020



## 1. Nuestro Accionista

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

- Afiliación Digital
- Asesoría PENSIONAL Web
- Seguro Previsional
- Cesantías por disminución de ingresos laborales
- Sucursales en Pandemia
- Canales de Servicio Digitales
- Cuidando a nuestros empleados durante la Pandemia

## 3. Colfondos en una mirada

- Nuestros Afiliados

## 4. Nuestros frentes de acción

- Canales de Servicio
- Doble Asesoría
- Recaudo y Cobranzas
- Reconocimientos de Pensión
- Bonos Pensionales
- Inversiones/Regulación y Resultados Rentabilidad



# 1

## Nuestro Accionista



# Nuestro Accionista



# Nuestro Accionista

Grupo enfocado en la administración de fondos de pensión, con respaldo de importantes accionistas chilenos y estadounidenses.

Fundado en 1980  
**14.500 empleados** Market cap USD mn 773  
 Clasificación de riesgo AA+

40%

40%

Fundado en 1875 más de **40 países** AUM US \$**1.389 billones**  
 49.000 empleados Market Cap: US \$40 Bn.



**20%** Capital flotante en la bolsa de valores de Santiago.

|                                      | AFP HABITAT CHILE | AFP HABITAT PERU | Colfondos del grupo HABITAT | AFP HABITAT AMERICA |
|--------------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|---------------------|
| Afiliados                            | 1.926.086         | 1.018.475        | 1.923.300*                  | <b>4.867.861*</b>   |
| Empleados                            | 1.726             | 217              | 921                         | <b>2.864</b>        |
| Fondos Administrados (US\$ millones) | 61.847            | 3.806            | 13.497                      | <b>79.150</b>       |

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

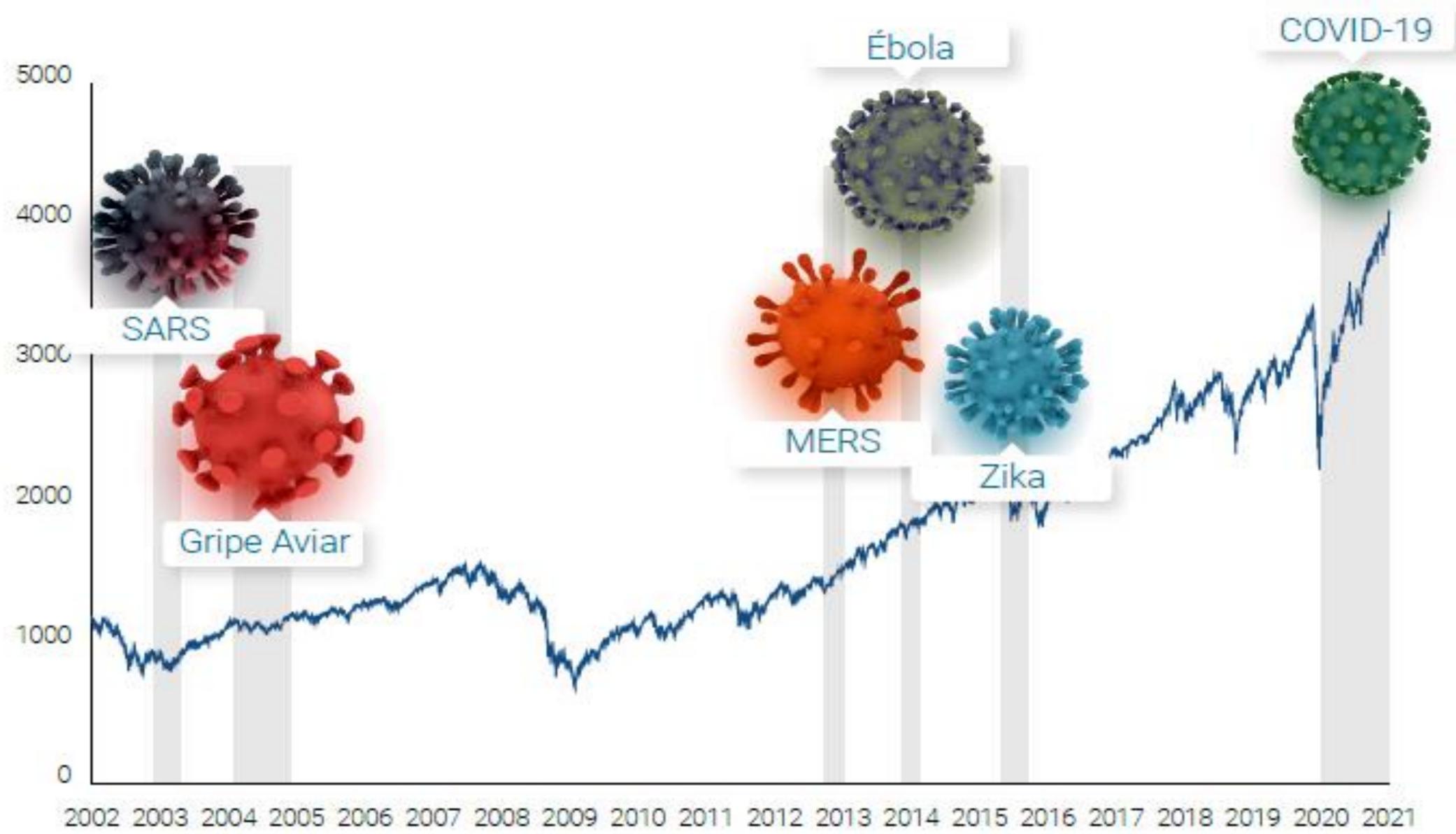
Menor consumo  
de los hogares

Menor  
inversión

## Estímulos fiscales y monetarios

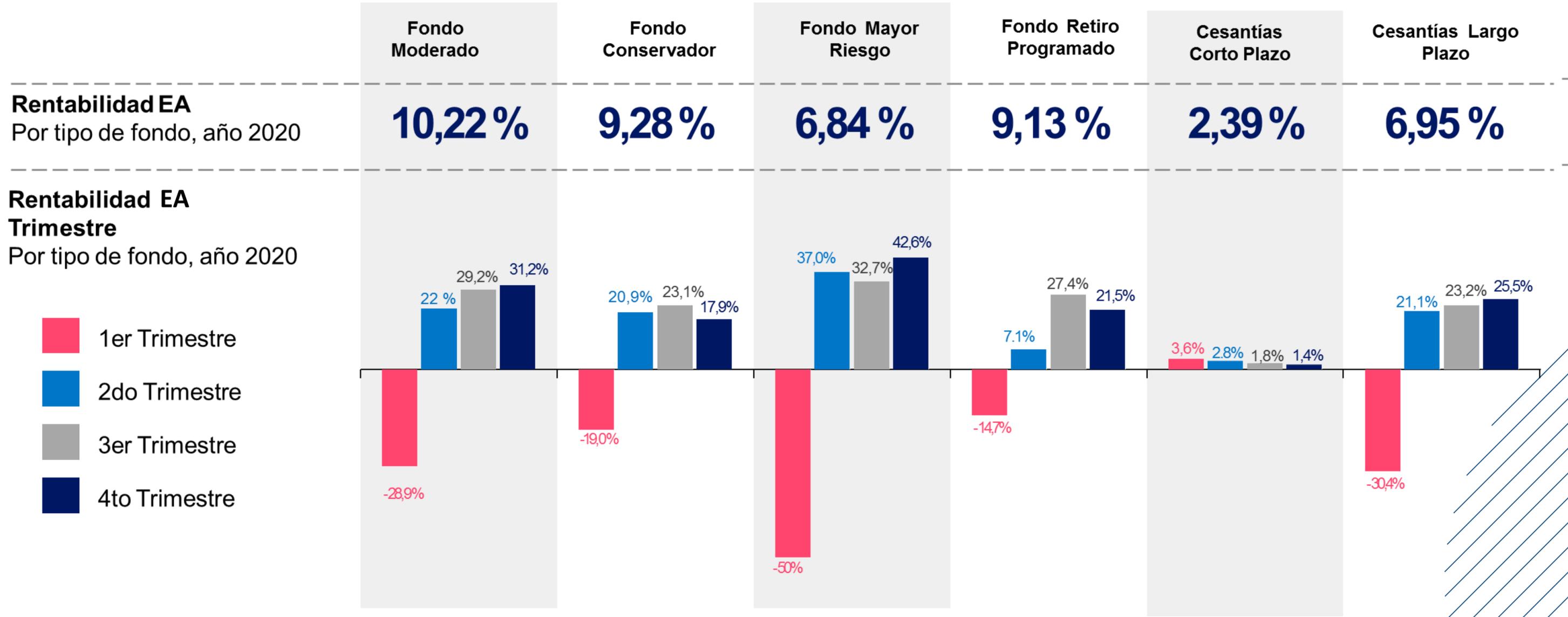
por parte de los Gobiernos y Bancos Centrales para generar liquidez en el mercado.

# 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 | <b>26.834</b>  | 28.115            | 28.311             | 27.971                  | 20.154                | <b>21.857</b>         |
| 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 | <b>38.075</b>  | 41.072            | <b>44.068</b>      | 41.682                  | 25.379                | <b>28.193</b>         |
| 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



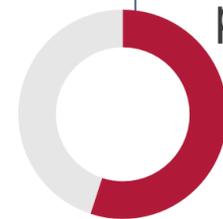
Activamos el servicio de **Afiliación Digital**, para nuestros clientes desde marzo de 2020.

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:

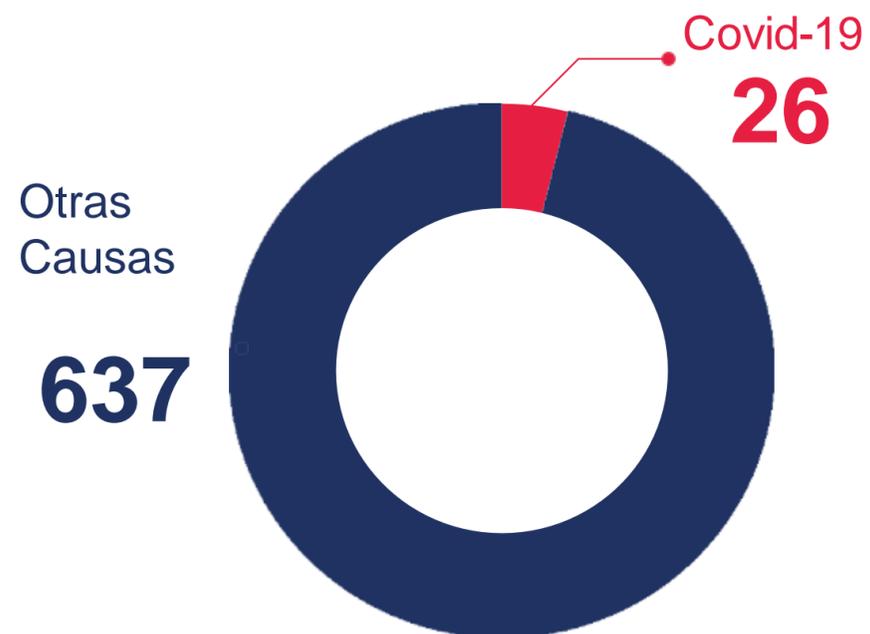
- **118** clientes atendidos.
- **80%** de los afiliados eran mayores de 50 años.
- **70%** de los clientes finalizaron su proceso de manera exitosa digitalmente.
- El **95%** de los clientes calificó el servicio como excelente.



# 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](http://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?**

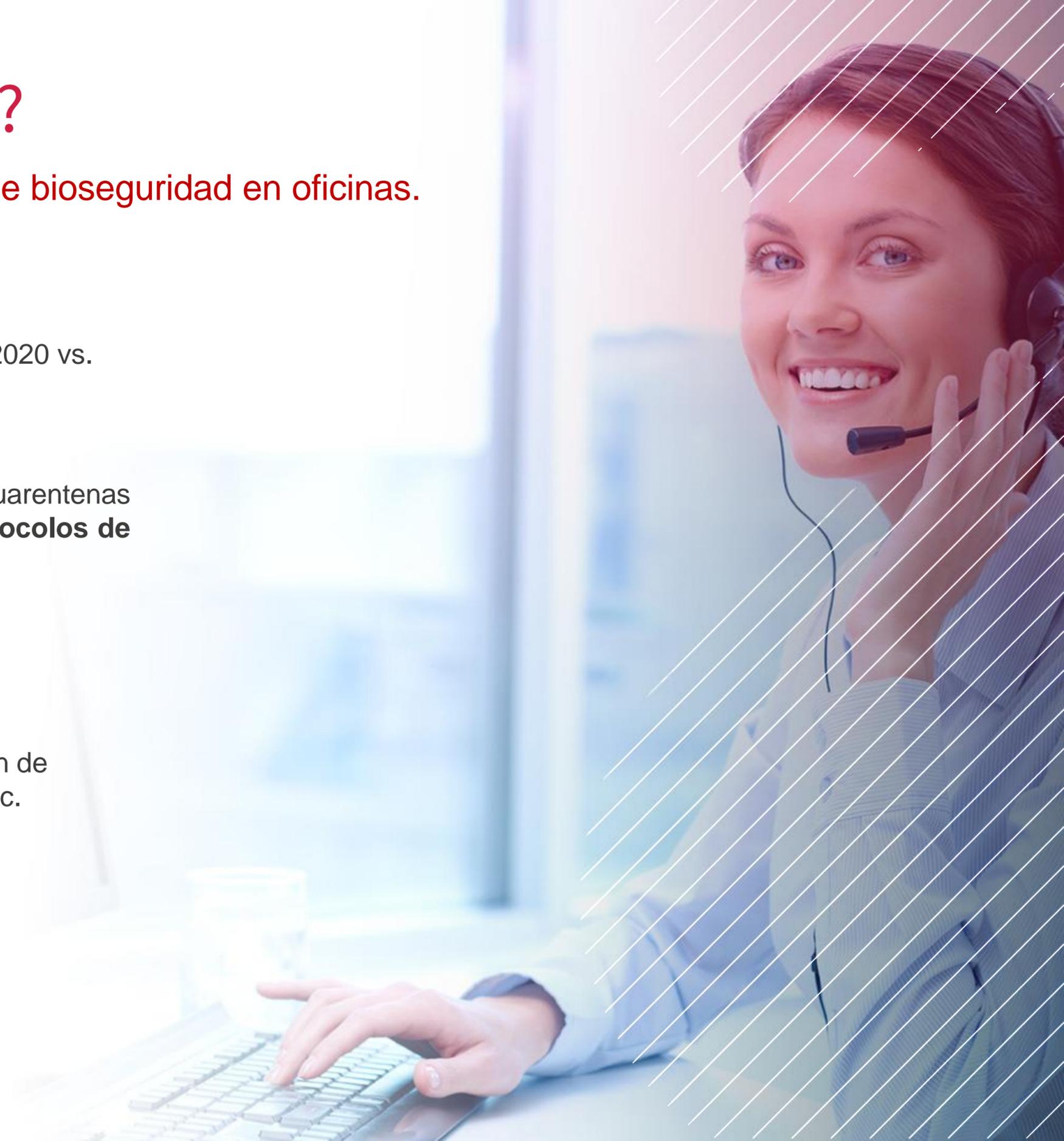
Atención a través de canales no presenciales y esquema de bioseguridad en oficinas.

**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.

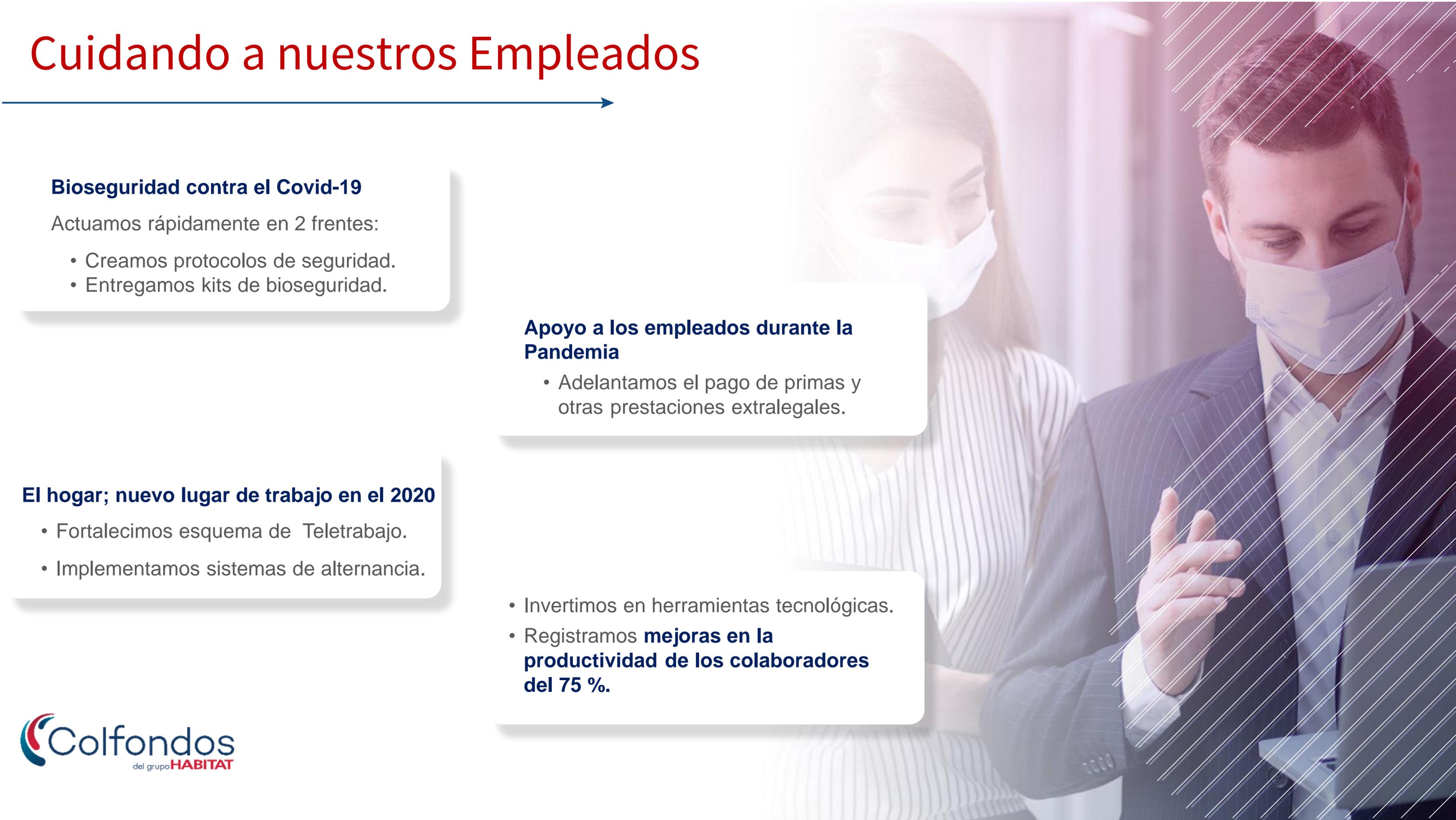
## Este servicio permite:

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 %.**

3

Colfondos  
en una mirada



# Nuestros Afiliados

Al cierre del 2020, hacen parte de nuestra Compañía:

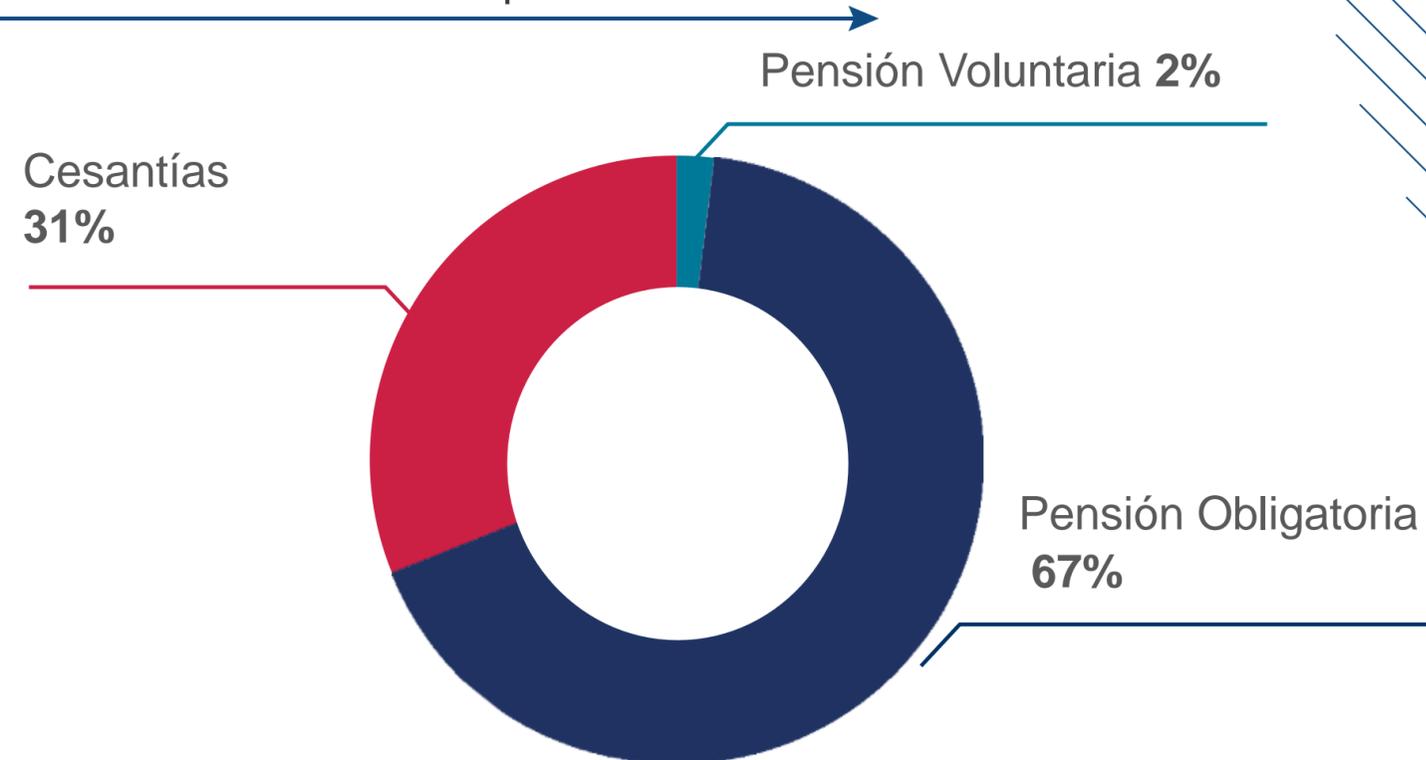
- Más de **2.8 millones de Afiliados**
- Más de **34 mil Pensionados**

Activos bajo nuestra administración

Miles de Millones – Pesos Colombianos

|                     | Conservador     | Mayor Riesgo | Moderado  | Retiro Programado | Total    |
|---------------------|-----------------|--------------|-----------|-------------------|----------|
| Pensión Obligatoria | \$ 4.671        | \$ 3.893     | \$ 29.167 | \$ 5.675          | \$43.407 |
|                     | Corto Plazo     | Largo Plazo  | Total     |                   |          |
| Cesantías           | \$ 87           | \$ 1.473     | \$ 1.561  |                   |          |
|                     | Class Inversión |              |           |                   |          |
| Pensión Voluntaria  | \$ 1,769        |              |           |                   |          |

Distribución de Afiliados por Producto



En total administramos recursos por: **\$46,7 Billones de pesos**

# Nuestros Afiliados



|  | Hombres | Mujeres | Total |
|--|---------|---------|-------|
| Afiliados (millones)                     | 1.1     | 0,8     | 1.9   |
| Cotizantes (miles)                       | 439     | 324     | 763   |
| % Cotizantes                             | 39%     | 41%     | 40%   |
| Salario promedio cotizaciones (millones) | \$1,8   | \$1,7   | \$1.7 |
| Saldo promedio Afiliados (millones)      | \$18    | \$ 25   | \$17  |
| Edad promedio Afiliados                  | 39      | 37      | 38    |
| Antigüedad promedio años Afiliados       | 11,2    | 10,5    | 10,9  |

# 4

Nuestros frentes  
de acción



# Canales de Servicio – Usos y transacciones frecuentes

- Más de **3.1 millones** de interacciones a través de nuestros Canales de Servicio.
- Más de **1,4 millones** clientes atendidos.
- El **85%** de los clientes usaron nuestros Canales Digitales.

|                | Interacciones realizadas | Clientes únicos atendidos |
|----------------|--------------------------|---------------------------|
| Portal         | 1.5 millones             | 790 mil                   |
| Contact Center | 1,3 millones             | 460 mil                   |
| Reval          | 108 mil                  | 96 mil                    |
| Oficinas       | 225 mil                  | 76 mil                    |

\*Clientes únicos (un cliente puede ser atendido por varios canales)

## Motivos de interacciones de los clientes a través de nuestros Canales Digitales

- **66%** Solicitudes de información.
- **17%** Transacciones, de las cuales el 95% son: retiros de cesantías, actualización de datos y afiliaciones digitales.
- **17%** Solicitudes de asesorías, de las cuales el 46% corresponden a temas pensionales.

# Proceso de **Doble Asesoría**



## **Nuestro reto:**

Continuar promoviendo en nuestros afiliados, la toma de decisiones informadas de cara a su futuro pensional.

Un proceso que ayuda a nuestros afiliados a definir cuál Sistema Pensional les conviene para su Pensión:

- Realizamos aproximadamente **14.000 asesorías durante el 2020.**
- De **4.355** afiliados que asesoramos y les conviene quedarse en el Régimen de Ahorro Individual, **3.038 ratificaron su decisión de quedarse con nosotros.**
- De **6.738** afiliados que identificaron que su situación de retiro tendría mejora en el Régimen de Prima Media, **2.520 completaron su proceso de manera exitosa.**

# Recaudo y Cobranzas

\$2,4 miles de millones en cotizaciones recaudadas

16%

Composición recaudación obligatoria como % del sueldo imponible:

**Cotización Obligatoria:**  
Se acredita en la cuenta individual **11,5%**

**Prima Seguro de Invalidez y Sobrevivencia:**  
Se paga a las compañías de Seguros **2,2%**

**Comisión de la AFP:**  
Para financiar sus actividades **0,8%**

**Fondo Garantía Pensión Mínima** **1,5%**

## Valores acreditados y pendientes

### Concepto

Valor de recaudo comisionable **2,411**  
*Cifras en miles de millones*

% Acreditado en las cuentas de los afiliados **99%**

% Pendiente para acreditar a cierre 2020 **1%**

# Pensionados

**33.844**

**Total pensionados**

a dic de 2020

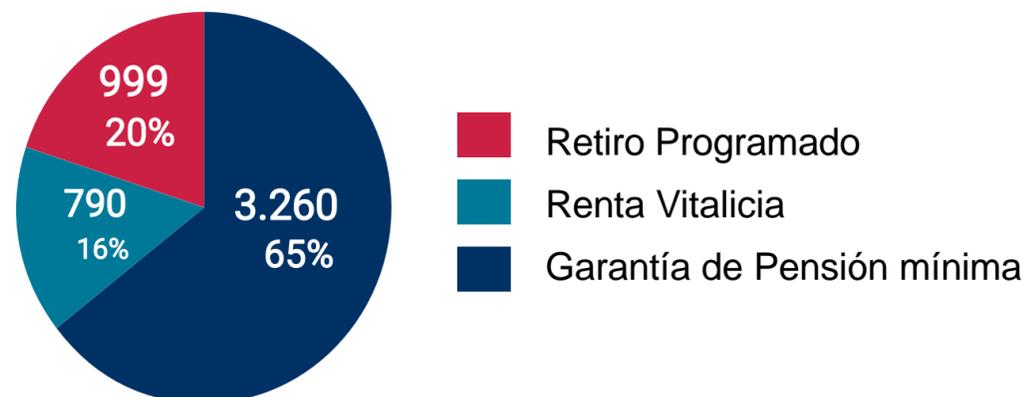
- **12.435** Retiro Programado
- **11.385** Garantía de Pensión Mínima
- **10.024** Renta Vitalicia

## Evolución histórica pensionados



**5.049** Nuevos pensionados

en 2020



## Edad promedio nuevos pensionados

| Modalidad                  | Mujer | Hombre |
|----------------------------|-------|--------|
| Garantía de pensión mínima | 59    | 64     |
| Renta Vitalicia            | 45    | 49     |
| Retiro Programado          | 56    | 57     |

# Beneficios en cumplimiento de condición de vejez

- El **99.95%** de nuestros pensionados están bancarizados.
- Pagamos en el 2020 más de **300,000 mil** mesadas pensionales por valor superior a **\$375 mil millones**.
- Realizamos **3,607** reconocimientos de pensión por vejez.

|                            | Cantidad | Días promedio de reconocimiento |
|----------------------------|----------|---------------------------------|
| Garantía de pensión mínima | 3.054    | 51                              |
| Pensión por capital        | 439      | 36                              |
| Pensión anticipada         | 114      | 35                              |

## ➡ Gestionamos 6.640 devoluciones de saldo

|  | Cantidad | Días promedio de reconocimiento |
|--|----------|---------------------------------|
| Devolución de saldos por no pensión de vejez | 6.640    | 30                              |

Promedio de devolución de saldos vejez \$45 millones y total de \$349 mil millones

Pensionamos con garantía de pensión mínima a afiliados con 1.150 o más, a diferencia de Colpensiones, donde para pensionarse se requieren 1.300 semanas.

### Pensión anticipada

- Promedio edad:
  - Mujer 53 años, 4 años antes de la edad de pensión.
  - Hombres 57, 5 años antes de la edad de pensión.
- Promedio de mesada \$1.858.829

# Reconocimientos y Devoluciones de Saldo



## Reconocimientos de Pensión de Invalidez y Sobrevivencia 2020

- Pensión de sobrevivencia: **663**
- Pensión de invalidez: **524**



## Devoluciones de Saldo de Invalidez y Sobrevivencia

- Por no Pensión de Sobrevivencia: **729**
- Por no Pensión de Invalidez: **141**



## Promedio de devolución de saldos:

- Por sobrevivencia **\$34 millones**: Total 2020 \$24 mil millones.
- Por invalidez **\$32 millones**: Total 2020 \$4 mil millones.

## En el 2020:

Pagamos **509 auxilios funerarios** por valor de \$2,2 mil millones.

# Bonos Pensionales



## Nuestro reto:

Promover en nuestros afiliados, la **revisión permanente de su Historia Laboral** para lograr que se encuentre aprobado cuando alcance la edad de Pensión.

- En el 2020 recaudamos **\$633 mil millones para más de 8000 afiliados**, 10% más respecto a lo recaudado en el 2019.
- **Asesoramos a más 11.000 afiliados** en la revisión de su Historia Laboral, lo que significó un incremento del 48%, respecto al 2019.
- Contamos con **80 mil Historias Laborales listas** para revisión y firma por parte de los afiliados próximos a pensionarse.
- Nos **anticipamos a finalizar más de 9.000 Bonos Pensionales** de afiliados que aún no han radicado su Trámite de Pensión.



# Inversiones y Regulación



## Nos supervisan dos organismos:

- Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)
- Autorregulador del Mercado de Valores

## Otros entes de control

- Revisoría Fiscal

## Debemos cumplir ciertas exigencias:

- Fondos administrados “Reserva de Estabilización”
- Régimen de Inversión (Límites y AEA)
- Custodio de Fondos Pensiones Voluntarios
- Rentabilidad mínima obligatoria

# Resultados en Rentabilidad

Cifras históricas en 2020

## Colfondos, **líder en rentabilidad\*** en los 4 Fondos de Pensiones Obligatorias y Cesantías de Largo Plazo en Colombia - Año 2020.

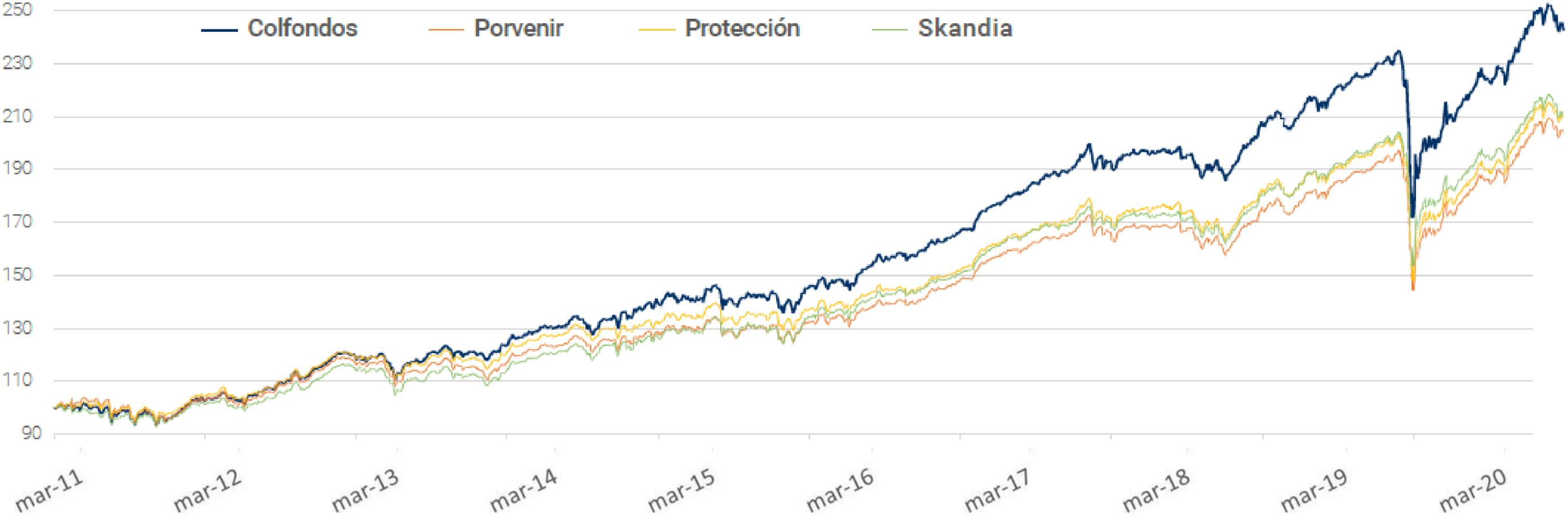
En la gráfica observamos cómo Colfondos ocupó durante el 2020, el **primer lugar** frente a otras AFP:

|            | Pensiones Obligatorias |                |                   |                         | Cesantías            |
|------------|------------------------|----------------|-------------------|-------------------------|----------------------|
|            | Fondo Mayor Riesgo     | Fondo Moderado | Fondo Conservador | Fondo Retiro Programado | Fondo de Largo Plazo |
| Colfondos  | 1º                     | 1º             | 1º                | 1º                      | 1º                   |
| Porvenir   | 3º                     | 2º             | 3º                | 4º                      | 4º                   |
| Skandia    | 2º                     | 4º             | 2º                | 2º                      | 2º                   |
| Protección | 4º                     | 3º             | 4º                | 3º                      | 3º                   |

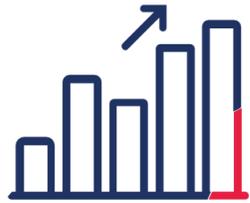
Te invitamos a evaluar la rentabilidad en horizontes de largo plazo.

# Rentabilidad Pensión Obligatoria

Colfondos se consolida con la AFP líder en el **Fondo de Pensiones Obligatorias de Mayor Riesgo**, desde el inicio de los Multifondos en el 2011.



# Rentabilidad Pensión Voluntaria



**avanza**  
Inversiones a tu medida

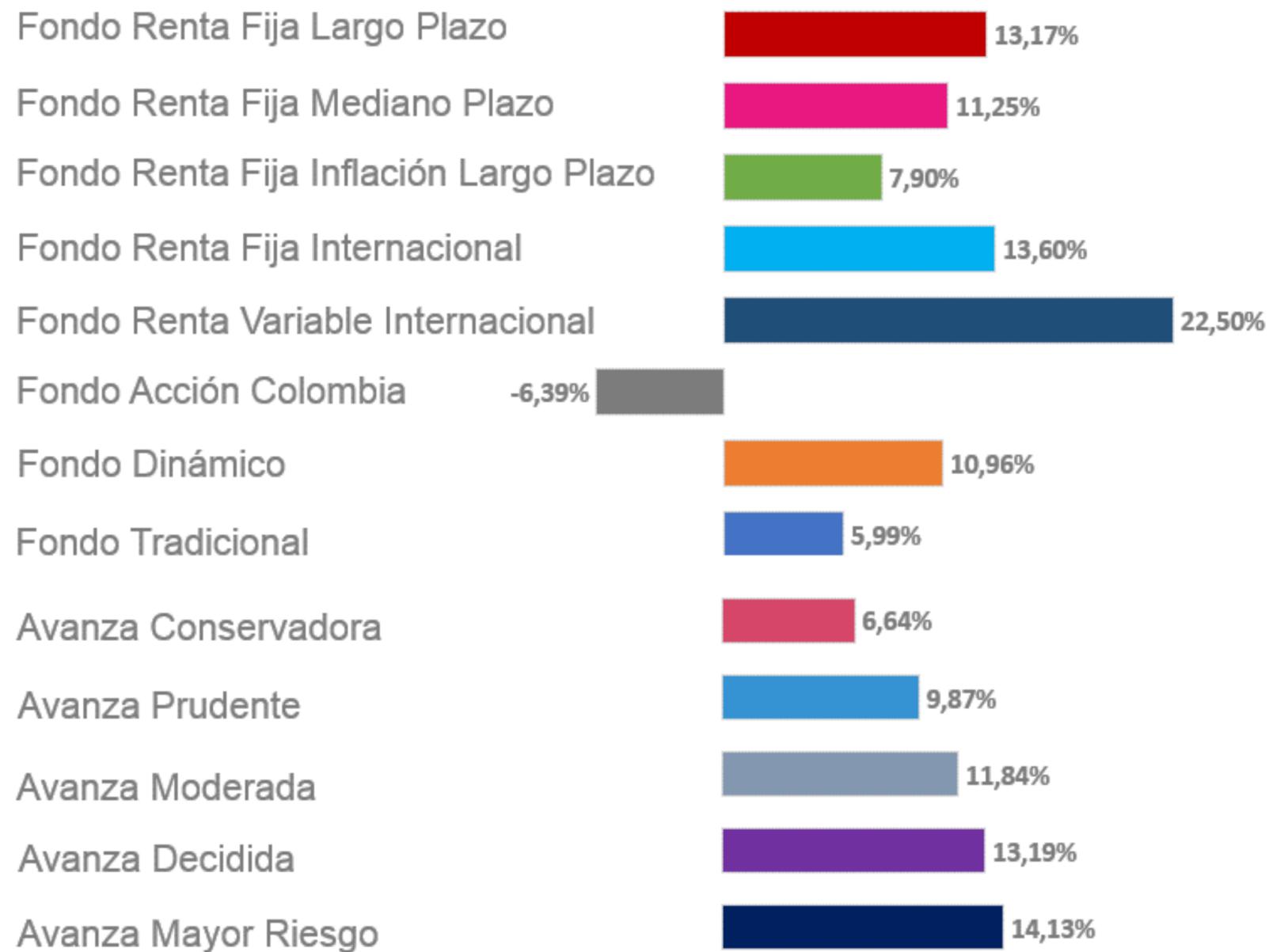
Los Fondos de Pensión Voluntaria **rentaron en promedio 9,87% EA** antes de comisión durante el 2020.

La selección dinámica de las inversiones y la asignación estratégica de activos permitieron que, **los portafolios mostraran una rápida recuperación y una rentabilidad superior.**

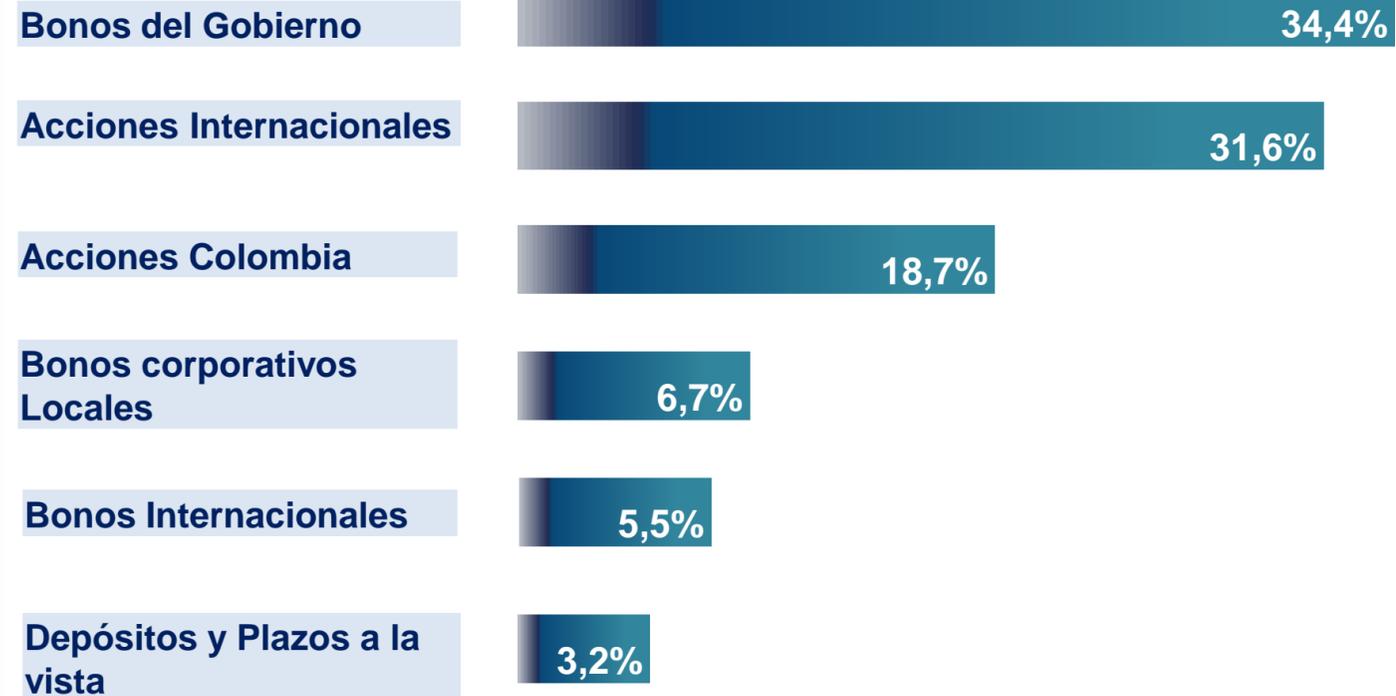
Las carteras de **Avanza** **rentaron en promedio 11,13% EA** antes de comisión durante el 2020.

# Rentabilidad Pensión Voluntaria

**Rentabilidad Efectiva Anual** antes de comisión de los Fondos de Pensión Voluntaria administrados por Colfondos en el año 2020.



# Diversificación de las inversiones por tipo de activo



## Los fondos están invertidos en:

|                              |     |   |
|------------------------------|-----|---|
| Instrumentos colombianos     | 63% | ● |
| Renta Fija                   | 50% | ● |
| Renta Variable Internacional | 31% | ● |

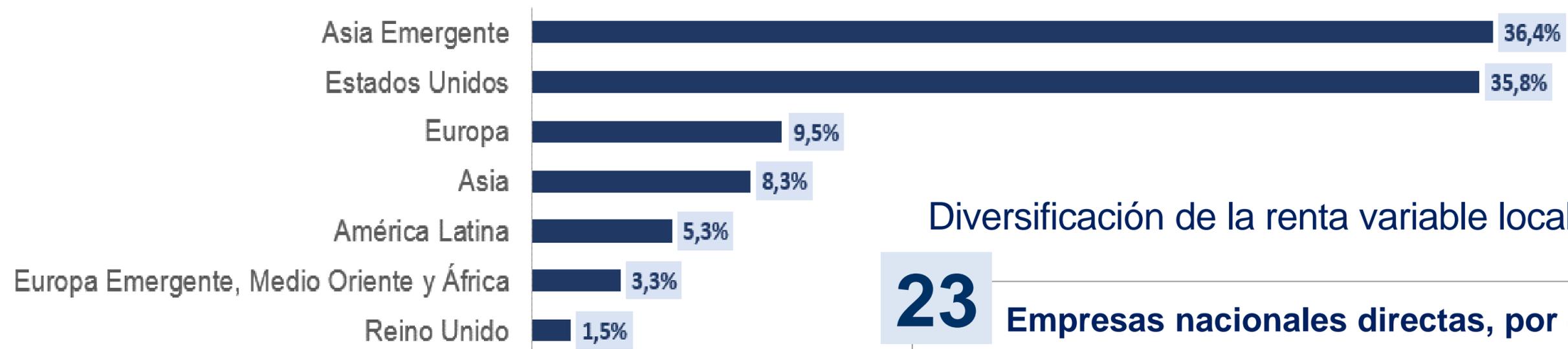
# Diversificación de las inversiones por zona geográfica

Los activos de **renta variable** están invertidos así:

**37%** Renta variable local

**63%** Renta variable internacional

Diversificación de la renta variable extranjera por zona geográfica:



Diversificación de la renta variable local por empresas

**23**

**Empresas nacionales directas, por ejemplo:**

Bancolombia, Ecopetrol, ISA, Grupo de Energía de Bogotá, Grupo Nutresa, Grupo de Inversiones Suramericana, Grupo Aval, Grupo Argos, Corficolombiana, Banco Davivienda.



# Gracias

Mayo de 2021, Bogotá - Colombia.