

MODELO INTEGRAL:

Con un enfoque humano y de servicio, Habitat se consolida como la AFP más valorada en Chile

En el ranking Merco Empresas 2024, AFP Habitat dio un salto significativo, al posicionarse como la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) con mejor reputación del país, luego de subir siete posiciones en sólo un año.

El avance de AFP Habitat en el ranking Merco Empresas no es casualidad, sino un testimonio del trabajo constante, la coherencia y el compromiso de la compañía con sus distintos grupos de interés. Y es que la institución se ha enfocado, especialmente, en satisfacer las necesidades de sus clientes, fortalecer el compromiso de sus colaboradores y generar un impacto positivo en el ecosistema de las personas mayores.

LA BASE SU REPUTACIÓN

Uno de los pilares fundamentales de la reputación de Habitat es la sólida relación que construye con sus colaboradores, entendiendo que son clave para garantizar un servicio de excelencia a sus afiliados. Con esta visión, la empresa ha trabajado permanentemente en promover un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto mutuo y el desarrollo profesional continuo.

Este enfoque humano y estratégico ha sido clave para atender a sus más de dos millones de afiliados, poniendo siempre al cliente en el centro de su gestión. Habitat prioriza una asesoría personalizada, innovando en un modelo integral



Cuatro emprendimientos ganaron la quinta versión del fondo de innovación social Piensa en Grandes, iniciativa que busca promover una mejor calidad de vida de las personas mayores.

de servicio que combina atención presencial y digital para entregar una experiencia adaptada a la realidad de cada cliente.

Actualmente, la administradora cuenta con 26 sucursales a lo largo del país y extiende su cobertura a más de 140 localidades a través del programa Habitat Móvil. En el ámbito de la asesoría previsional, fue pionera con la implementación de Video Asesores, un servicio de atención

por videollamada con un ejecutivo para clientes de más de 50 años.

En línea con su compromiso con la innovación, Habitat inició hace unos años una ambiciosa transformación digital para simplificar y agilizar los trámites previsionales, incorporando en su sucursal virtual todos los servicios que se pueden realizar en sucursales, como el trámite de solicitud de pensión o de

herencia de fondos, entre otros.

La educación previsional es un eje prioritario en la relación con los clientes. Prueba de ello es que fue la primera en realizar una cuenta pública para sus afiliados y ya ha desarrollado ocho ediciones. Su objetivo es acercar a las personas el sistema de pensiones, proporcionando información clara sobre su funcionamiento y el rol de las AFP, de tal forma de contar con un mayor conocimiento y

herramientas para tomar mejores decisiones sobre su futura pensión.

En este ámbito, otra de las iniciativas impulsadas por la administradora ha sido la campaña en redes sociales #ElRestoEsFake, con el objetivo de informar y derribar mitos sobre el sistema. Este canal abierto permite responder preguntas y aclarar dudas, abordando los temas de mayor interés o confusión entre las personas.

PERSONAS MAYORES

Frente al acelerado envejecimiento de la población en Chile, hace cinco años, AFP Habitat asumió el desafío de impulsar la economía plateada, promoviendo un ecosistema enfocado en mejorar la calidad de vida de las personas mayores y su inclusión activa en la sociedad. Esta visión estratégica, se ha materializado en diversas iniciativas y alianzas que abordan los desafíos y oportunidades de la mayor longevidad de las personas.

Una de ellas es la Alianza Piensa en Grandes, integrada por Hogar de Cristo, Vinson Consulting y AFP Habitat, que a través de un fondo de innovación social impulsa soluciones

innovadoras para el bienestar integral de las personas mayores. A la fecha ya se han lanzado cinco fondos, premiando 15 proyectos y entregando más de \$300 millones en financiamiento, mentoría y acompañamiento, difusión y acceso a redes.

Además, este año, la institución promovió la creación del Grupo de Economía Plateada de Icare, que busca generar conciencia sobre el impacto del cambio demográfico en las empresas y cómo su incorporación en la estrategia puede aportar valor para la compañía, las personas mayores y la sociedad en general; promover la innovación en el desarrollo de nuevos productos y servicios; impulsar el talento mayor; y ser un espacio de colaboración con los diversos actores comprometidos con la temática.

Este compromiso con el ecosistema mayor también es parte del servicio que Habitat entrega a sus afiliados, al adaptar sus canales de atención y comunicación a las necesidades de este segmento y a nivel interno, promoviendo el talento senior. Dicho compromiso ha sido reconocido por Sello Mayor, certificación que valora a las organizaciones que trabajan en la inclusión de las personas mayores.