

## Streamings interactivos AFP Capital

### Premios Eikon 2022

AFP Capital - SURA Asset Management Chile

#### CATEGORÍA

**19: Relaciones con los consumidores**

#### CASO

Streamings interactivos AFP Capital

#### COMPAÑÍA

AFP Capital - SURA Asset Management Chile

#### DEPARTAMENTOS

Vicepresidencia de Clientes y Marketing & Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad

#### PERSONAS RESPONSABLES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

María Marta de Aguirre Macarena, vicepresidenta de Clientes y Marketing, y Macarena Larraín, directora de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad

#### TWEET



**AFP Capital**  
@AFP\_Capital

...

Te invitamos a nuestro Streaming 27, donde conversaremos sobre el nuevo beneficio de Pensión Garantizada Universal (PGU). Te esperamos este jueves 3 de febrero, a las 12:00 hrs ➡ en [streaming.afpcapital.cl](https://streaming.afpcapital.cl)

AFP Capital  
**Streaming N°27**

Conversemos sobre  
**el beneficio  
de Pensión Garantizada  
Universal**

JUEVES 3  
FEBRERO · 12:00 HRS

## INTRODUCCIÓN

---

AFP Capital es una Administradora de Fondos de Pensiones perteneciente a SURA Asset Management, compañía latinoamericana especializada en la industria de pensiones, ahorro e inversión, que administra activos pertenecientes a más de 19 millones de personas en seis países de la región y es filial de Grupo SURA.

En Chile estamos presentes desde 2011, aunque nuestra historia se remonta a 1981, con el surgimiento del sistema de pensiones de ahorro individual en América Latina, cuando se fundaron las primeras AFP en Chile, entre ellas la actual AFP Capital.

Hoy contamos con 1.620.194 afiliados y una participación de mercado del 20% de los fondos administrados, respecto del total de la industria previsional. Las AFP cumplimos un rol fundamental en el despliegue del modelo actual de seguridad social del país, ya que estamos a cargo de cuidar, administrar, e invertir los ahorros de los trabajadores y pagar pensiones, entre otros múltiples servicios.

### Estar cerca en contexto de pandemia

En AFP Capital nos dimos cuenta de que las pensiones se veían como un tema muy lejano desde las personas, por un lado, porque las AFP entregábamos información técnica y centrada en conceptos financieros y, por otro, por un bajo interés de los mismos afiliados dado que el tema previsional no se relacionaba ni impactaba en su día a día.

Tras este diagnóstico, definimos ampliar los canales de información y generar contenidos más cercanos para lograr movilizar a las personas. Así, incorporamos informes mensuales más simples para que los afiliados y pensionados puedan hacer seguimiento a sus ahorros, y entregamos una estimación de pensión que les permitiera hacer presente su futuro, junto con recomendaciones para poder mejorarla.

En este contexto, nuestro desafío como Administradora de Fondos de Pensiones se tangibilizó como algo mucho más claro: estar lo más cerca posible de nuestros clientes. Por eso, a mediados de 2017, en AFP Capital creamos un nuevo espacio de comunicación directa y de difusión: streamings interactivos con nuestros afiliados y pensionados, con el fin de escuchar y responder en vivo a todas sus dudas, inquietudes y necesidades.

En los últimos años, las pensiones se volvieron un tema cada vez más relevante para la opinión pública y, de ser un tema complejo y técnico muy difícil de entender y con poco interés por parte de las personas, vimos cómo se tomó la agenda y aumentó en forma exponencial el interés de los afiliados y la necesidad de involucrarse activamente en la gestión de sus ahorros.

Durante 2020, y en contexto de pandemia, esta necesidad se volvió cada vez más relevante, por lo que nos propusimos hacer un proceso diferente con las personas, que nos permitiera escucharlas con mayor profundidad, y pensar en nuevas formas para estar más cerca de ellas. Por eso, nos abocamos a mantener una comunicación permanente, con el objetivo no

solo de informar respecto de lo que estaba ocurriendo a nivel nacional en materia previsional y sus efectos en los ahorros de los trabajadores, sino que también nos propusimos escuchar, entender y responder a las inquietudes de cada uno de nuestros afiliados. La cercanía con los clientes, el dar respuesta a sus inquietudes y estar presente en momentos de alta volatilidad e incertidumbre, ha sido un avance importante para que comiencen a incrementar su confianza en el sistema.

Para ello, comenzamos a realizar sistemática y periódicamente nuestros streamings interactivos, realizando 11 en total durante 2021. Allí, nuestros principales ejecutivos, como el gerente general, el gerente de Inversiones, o las gerentes de Servicios y Operaciones, conversaron directamente con nuestros clientes sobre temas coyunturales como los retiros de ahorro previsional; el desempeño de los multifondos -que se habían visto fuertemente afectados con la crisis económica derivada de la pandemia-; los efectos del contexto político nacional en las rentabilidades y el funcionamiento del actual sistema de pensiones, entre otros, alcanzando más de 3 millones de visualizaciones en el año y un 85% de satisfacción promedio por parte de nuestros afiliados.

Para lograr este gran resultado, en 2021 nos propusimos amplificar el impacto y alcance de nuestros streamings, a través de su fortalecimiento y la puesta en marcha del plan Sigamos Conversando, movilizados por elaborar un relato simple, empático y transparente, capaz de responder las dudas de nuestros clientes, y apalancar su entendimiento. El foco es dar respuesta a cada una de las inquietudes de nuestros afiliados respecto al actual sistema de pensiones y sus ahorros previsionales.

## **PROPUESTA / ENUNCIADO DE CAMPAÑA – ESTRATEGIA**

---

### Objetivo general

Fortalecer el vínculo de AFP Capital con nuestros clientes, a través de streamings interactivos que respondan directamente a sus preguntas, dudas e inquietudes previsionales y de seguridad social, aportando a robustecer el posicionamiento de AFP Capital como una marca cercana, empática y confiable, a través de la entrega de información simple y transparente sobre el sistema, enfatizando el rol de la AFP.

### Objetivos específicos

- Aportar contenidos relevantes para la opinión pública a partir de los diferentes temas de interés abordados en los streamings con clientes.
- Generar instancias de diálogo y encuentro entre los principales ejecutivos de AFP Capital y clientes de AFP Capital, ya sean afiliados o pensionados, con el fin de que puedan acceder de primera fuente a información relevante para su pensión.
- Aportar a la discusión previsional con un sello de diálogo, reflexión y punto de vista.
- Amplificar el alcance de los streamings, a través de alianzas estratégicas con medios de comunicación.

**Retiros de fondos previsionales.** Los retiros fueron de mucha ayuda en un principio, sin embargo, hoy el Gobierno está respondiendo con acciones claras a las necesidades de las personas, como el IFE y los bonos estatales, y ese es el camino adecuado para apoyarlas económicamente. Las personas no pueden seguir financiando la pandemia porque además de los efectos sobre la economía, un cuarto retiro dejaría a más de 4,5 millones de personas sin fondos para su pensión.

**Impacto de la incertidumbre provocada por la discusión de un cuarto retiro de fondos.** Es importante recordar que los fondos D y E tienen la mayor parte de su inversión en instrumentos locales, por ende, los movimientos del mercado nacional les impactan directamente. Ante este escenario, es clave que las personas se encuentren en el fondo adecuado, de acuerdo con su edad y perfil de riesgo.

**Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal.** En AFP Capital hemos manifestado públicamente la necesidad de revisar una alternativa de acceso a los ahorros previsionales para aquellas personas que se encuentran en esta situación de enfermedad terminal. Nos parece que es de toda lógica que, en momentos tan complejos como lo que están viviendo estas familias, puedan acceder a los ahorros que son fruto del esfuerzo de toda su vida laboral. Reafirmamos el compromiso que tenemos como administradora por estar cerca de todos nuestros afiliados, sobre todo cuando más lo necesitan. Y este es uno de esos momentos.

**Compromiso con nuestros clientes.** Nuestro desafío y compromiso hoy es y seguirá siendo:

1. Cuidar los ahorros de nuestros afiliados y pensionados.
2. Hacerlos crecer en el tiempo.
3. Acompañarlos a responder sus inquietudes y preguntas, a través de una asesoría que permita a las personas obtener una mejor pensión.

## DESARROLLO / EJECUCIÓN DEL PLAN

---

Con la finalidad de robustecer los streamings interactivos como espacio de información para los clientes desarrollamos una campaña de difusión 360°, es decir, a través de todos los canales de comunicación, enfocada en nuestros distintos grupos de interés (clientes, colaboradores, mercado, medios de comunicación y canales comerciales propios). A su vez, definimos una periodicidad mensual para el desarrollo de estos espacios, y buscando generar un hábito en las personas, establecimos su realización los días jueves a las 12:00 horas.

Cabe destacar que los streamings fueron diseñados para que los afiliados puedan resolver sus dudas directamente con los principales ejecutivos de AFP Capital, entre ellos, Jaime Munita, gerente general; Francisco Guzmán, gerente de Inversiones; María Marta de Aguirre, vicepresidenta de Clientes y Marketing; Andrea Núñez, gerente de Servicios, y María Paz

Abarca, gerente de Pensiones, Operaciones y Finanzas. Las personas pueden ir enviando en vivo durante la transmisión del streaming sus preguntas a través de un chat disponible en la plataforma de conexión.

De esta forma, en 2021 realizamos 11 streamings interactivos, donde se abordaron distintas temáticas, entre las que destacan:

- Temas de inversión y rentabilidad.
- Temáticas coyunturales vinculadas a nuevos proyectos de ley (retiros de ahorros previsionales, Bono de Cargo Fiscal, Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal, entre otros).
- Sistema de pensiones y las discusiones en torno a este.

### **Campaña 360°**

Para amplificar el impacto y alcance de los streamings, entablamos alianzas estratégicas con medios de comunicación masivos y sus distintas plataformas, para su transmisión y comunicación previa y posterior, además de potenciar nuestros canales propios en redes sociales. Dentro de estas alianzas, incorporamos también una red de medios regionales para llegar a personas de distintas ciudades del país, comprendiendo que en regiones el consumo de medios es distinto y muchas veces para ellas la prensa local tiene mayor impacto y credibilidad.

La estrategia digital buscó aprovechar las audiencias cautivas de los medios online incluidos en el plan -y personas que consumen nuestro contenido-, con el fin de maximizar la cantidad de visualizaciones del streaming durante su transmisión en vivo, alcanzando incluso las 600 mil conexiones en una transmisión, obteniendo un costo por visualización en vivo lo más eficiente posible.

Esta estrategia consideró también generar *awareness* mediante la amplificación de una cápsula de 1 minuto con un resumen sobre lo más destacado del streaming, durante un periodo de 5 días posterior a la transmisión en vivo. Esta cápsula puede ser vista en las redes sociales de AFP Capital y en Capital Play, nuestra plataforma de contenidos sobre educación previsional.

### **Medios de comunicación y plataformas digitales**

- Meganoticias.cl
  - Transmisión en vivo por todas sus plataformas.
  - Publireportajes antes y después del evento.
  - Amplificación del resumen del evento en su sitio web.
- EmoITV
  - Transmisión en vivo por EmoITV.
  - Inclusión en parrilla programática de EmoITV previo al evento.
- Medios Regionales:
  - Transmisión en vivo por las plataformas digitales de 31 medios regionales.

- Biobiochile.cl:
  - Amplificación del resumen del evento en su sitio web.
  - Publiirreportajes antes y después del evento.
- Facebook de AFP Capital:
  - Publicación antes del streaming.
  - Transmisión en vivo por Facebook Live.
  - Publicación de la cápsula con el resumen del evento.
- Capital Play, plataforma de contenidos de AFP Capital
  - Publicación streaming.
  - Publicación de cápsula resumen del streaming (1 minuto)
  - Sección “Seguir conversando”, donde los clientes pueden enviar solicitudes acerca de los distintos temas que quieren que tratemos en las próximas ediciones.

## **Clientes**

Además, desplegamos una campaña de comunicación directa con nuestros clientes que contempló una etapa previa, durante y posterior al evento, que alcanzó cerca de 23 millones de comunicaciones durante todo 2021:

- Etapa previa
  - Envío de mailing a clientes convocando al streaming.
- Durante
  - Envío de mailing de refuerzo a clientes, minutos antes de que comience el streaming.
  - Publicación de banner en sitio web de AFP Capital.
- Posterior
  - Publicación de banner en sitio web de AFP Capital y medios de comunicación mencionados invitando a revivir el streaming.
  - Publicación de todos los streamings en el sitio web Capital Play y sus respectivas versiones en podcast alojados en la misma plataforma, lo que permite incrementar las visualizaciones On Demand.

## **Prensa**

Con el fin de amplificar los contenidos especialmente vinculados a la coyuntura nacional, realizamos las siguientes acciones dirigidas a los medios de comunicación:

- Convocatoria a medios de comunicación nacionales, regionales y especialmente a quienes cubren la industria previsional.
- Envío de comunicado de prensa con los principales contenidos abordados en cada streaming, por lo general, vinculado con la contingencia previsional.
- Gestión de entrevistas en medios de comunicación a partir de los contenidos planteados en los streamings.

## Colaboradores

Con el fin de involucrar a los trabajadores de AFP Capital, realizamos acciones comunicacionales orientadas a su asistencia y participación.

- Convocatoria a colaboradores vía mailing una semana antes del evento.
- Agendamiento automático del streaming en Outlook.
- Pop up en la intranet.
- Recordatorio de conexión unos minutos antes del evento.

## RESULTADOS

---

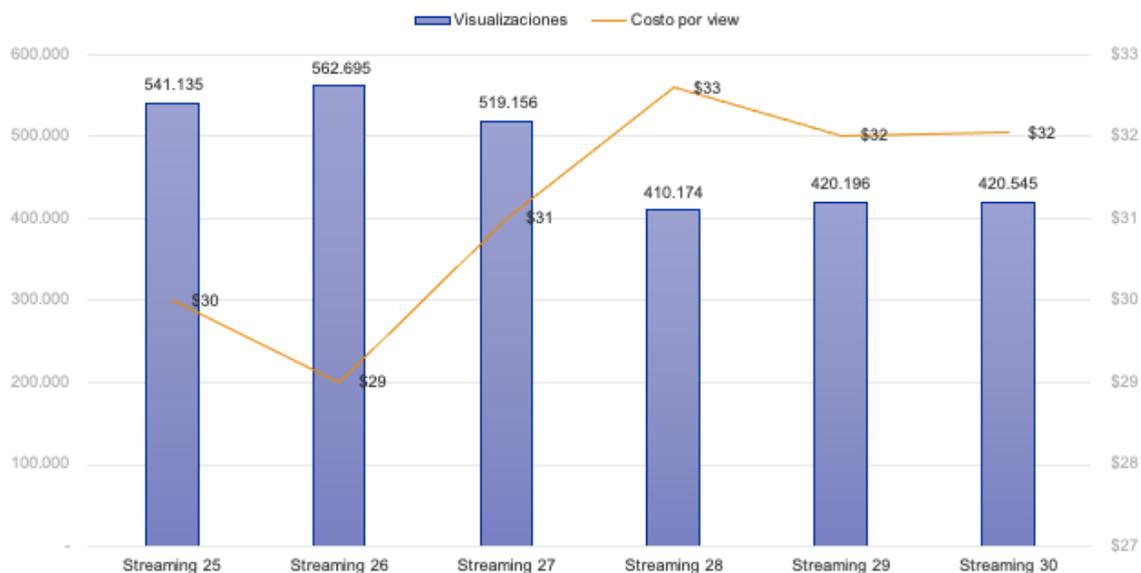
### Visualización streamings

La estrategia mencionada logró movilizar los distintos indicadores definidos, alcanzando favorables resultados, entre ellos un aumento en el número total de visualizaciones durante 2021, que superaron los 3.200.000 de reproducciones en total, al mismo tiempo que la satisfacción de los streamings de AFP Capital aumentó en cerca de 14 puntos en un año, alcanzando un promedio del 85%. Nuestra meta era llegar a las 500 mil visualizaciones, lo cual logramos con este cambio de estrategia en nuestro streaming N°25, cifras que se han mantenido hasta la fecha, considerando los mismos recursos, pero con una comunicación más eficiente.

Por otro lado, es importante destacar que el tiempo de permanencia de los usuarios conectados alcanza los 10 minutos, lo cual está muy por sobre el benchmark en este tipo de transmisiones, y cada vez va aumentando más, lo que es una señal de que el contenido relevante y contingente es de alto interés para las personas.

### Detalle de visualizaciones por streaming

Streamings AFP Capital 2021											
Fecha	21/01	15/03	08/04	30/04	14/05	11/06	29/07	26/08	07/10	05/11	09/12
Reproducciones	78.477	111.788	131.090	160.723	159.325	111.731	347.092	369.788	610.706	578.194	546.124
Satisfacción de clientes	77%	81%	88%	89%	88%	84%	85%	86%	88%	87%	87%
Interacción en el chat	641	476	194	1459	608	600	1600	1240	628	700	396



### Publicaciones en prensa

- Número de notas de prensa: 55
- Valorización publicitaria: \$158 millones

### Publicaciones en redes sociales

- Número de publicaciones: 6
- Alcance: 770.000
- Engagement: 193.000

### Colaboradores

- En promedio, un 20% de nuestros colaboradores asistieron a los streamings 2021.