



Segmentos AFP

Para Habitat se identificaron 4 segmentos que se ubican en el mismo plano de necesidad de asesoría e interés por invertir

Necesidad de asesoría en inversiones

Alta (quiere que asesor que ayude a tomar decisiones)

Media (quiere más información para tomar decisiones)

Baja (no se interesa por más información desde la AFP)



Bajo

Medio

Alto

Interés por invertir

SEGMENTO: Inversionista Auto-dirigido (22%)

Benjamín



- Tiene 41 años y el 53% es hombre
- Es extremo para invertir, concentra sus fondos en el A o E (25% y 38%)
- En su cuenta obligatoria tiene un saldo de MM\$21,6 y el 16% tiene ahorro voluntario
- Tiene un renta de 36UF
- A cotizado 11 de los últimos 12 meses: Densidad promedio del segmento 89%
- VEC promedio 10,2 UF

- ✓ Activo, inquieto, conoce el fondo en el que está y es activo en el cambio de fondo.
- ✓ Es el que más invierte en producto voluntario, sin embargo, para el corto plazo no considera la AFP como el principal lugar para ahorrar porque no tiene el control y sienten desconfianza con el sistema.
- ✓ Ahorra para proyectos de corto plazo (viajes, estudio, etc) en productos de menor riesgo (FFMM/DDPP)
- ✓ Es más informado y es un buscador de información innato, pero en otras fuentes, no en la AFP. Escucha a su asesor de AFP pero finalmente toma sus propias decisiones porque considera que el asesor es un “vendedor”
- ✓ Poco sensible al precio
- ✓ Es Auto-gestionado y tecnológico. Su canal de preferencia es el sitio web y a través de él hace sus transacciones y se informa. **El 23% lee los mails de la AFP (vs 17% del promedio)**
- ✓ Es el más infiel con Habitat y un alto porcentaje sigue a F&F

SEGMENTO: Conservador Perseverante (14%)

Pedro



- Tiene 47 años y el 56% es hombre
- Sus ahorros están en el Fondo C
- En su ahorro obligatorio tiene un saldo de MM\$13,2 y el 4% tiene ahorro voluntario
- Tiene un renta de 26 UF
- A cotizado 12 de los últimos 12 meses
- VEC promedio 5,0 UF

- ✓ Es aplicado (guarda las cartolas) y constante en sus cotizaciones
- ✓ Le cuesta tomar decisiones de inversión (no se cambia de fondo). Necesita información y asesoría para tomar decisiones sobre sus ahorros en la AFP
- ✓ Ahorra para proyectos de corto plazo en productos de menor riesgo (Cuenta Ahorro/ FFMM/ DDPP) para “guardar por mientras” su dinero y “poder sacarlo fácilmente”
- ✓ En el corto plazo considera que la AFP no es una opción para ahorrar porque es engorroso, no es flexible y tienen rentabilidad fluctuante. En el largo plazo están preocupados de su pensión pero no ve el ahorro voluntario como una herramienta de inversión
- ✓ Este es el grupo más fiel dentro de los cotizantes (0,7% sigue a F&F) y es el que tiene más antigüedad en la AFP (20 años)
- ✓ Le importa más la rentabilidad que el costo
- ✓ Quiere un asesor para que lo ayude en sus decisiones. Prefiere el contacto cara a cara v/s mail - teléfono

SEGMENTO: Desinvolucrado Emergente (10%)

Jorge



- Tiene 39 años
- Perfil de ahorro más arriesgado, el 72% tiene sus ahorros en los fondos A y B
- El saldo de su ahorro obligatorio es de MM\$11,2 y el 6% tiene ahorro voluntario
- Tiene una renta de 21 UF
- Ha cotizado 9 de últimos 12 meses
- VEC promedio 5,7 UF

- ✓ Joven y lejano al sistema. Ve la jubilación a muy largo plazo
- ✓ Ahorrar en AFP lo ve como una inversión de largo plazo donde puede tomar más riesgos. Para proyectos de corto plazo ahorra en productos de menor riesgo (FFMM/DDPP)
- ✓ Considera que tener un asesor es positivo, dado que sabe del tema, pero sólo pagaría por mayor asesoría si la inversión fuera muy alta
- ✓ Valora un servicio que entregue información oportuna y clara
- ✓ Conoce su fondo pero no se cambian mucho
- ✓ Más sensible al precio

SEGMENTO: Desinvolucrado (54%)

Laura



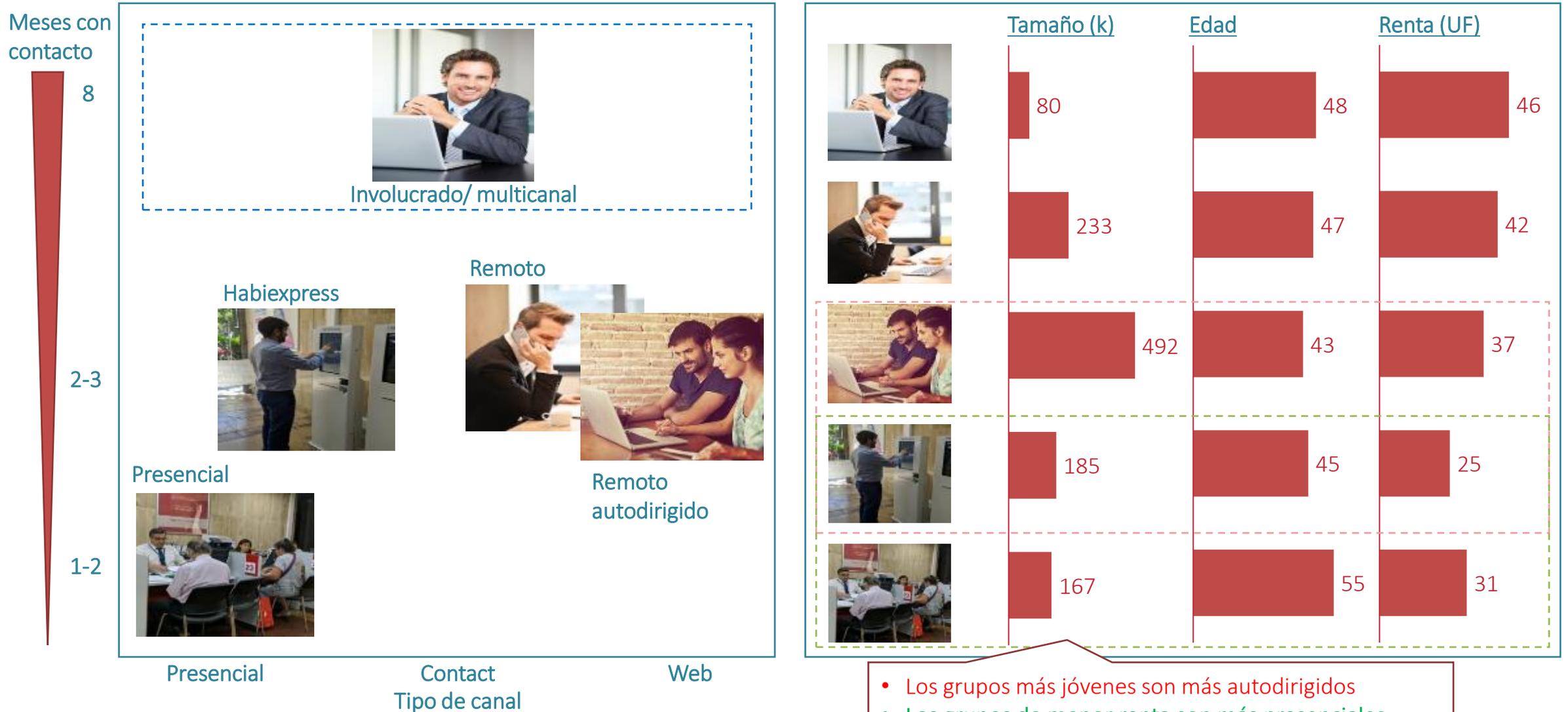
- Tiene 33 años
- Sus ahorros están los fondos A y B (13% y 87%)
- En su ahorro obligatorio tiene un saldo de MM\$3,2
- Tiene un renta de 10 UF
- Ha cotizado 5 de los últimos 12 meses
- VEC promedio 3 UF

Esteban



- Tiene 52 años
- Sus ahorros están en los Fondos C y D
- En su ahorro obligatorio tiene un saldo de MM\$7,8
- Tiene un renta de 6 UF
- A cotizado 3 de los últimos 12 meses
- VEC promedio -0,4 UF

Respecto al uso de canales, encontramos 5 clústers por frecuencia de contacto y por canal de preferencia



- Los grupos más jóvenes son más autodirigidos
- Los grupos de menor renta son más presenciales

Acciones

Meses con contacto

8



Involucrado/ multicanal



2-3

Habiexpress



Remoto



Presencial



Remoto
autodirigido



1-2

Presencial

Contact
Tipo de canal

Web

- Incentivar el uso de canales remotos sobre los presenciales.
- Activar claves
- Descargar la APP
- Mostrar lo facil que es hacer un tramite en web o app
- Evidenciar los tramites que requieres específicamente ir a la sucursal
- Mostrar APP de asesoría para perfiles que lo puedan aceptar mejor (próximamente)

Asimismo encontramos 4 grupos de depositantes



- Los grupo de rentas más altas son los que menos retiran
- Los “cuenta corriente” y “ahorrador por objetivos” pertenecen al mismo grupo demográfico , pero se diferencian en la cantidad de retiros y en el monto del depósito

Grandes depósitos



- Hacer seguimientos a bonos.
- Seguimiento de doble cotización.
- Recalcar la importancia de mantener ese ahorro para la pensión.
- Ofrecer beneficios tributarios.

- Recalcar la importancia de mantener ese ahorro para la pensión.
- Mostar la perdida de beneficios estatales o tributarios al realizar retiros.
- Incentivar al menos el uso a mediano plazo

Depositante regular



- Preocuparse de mantener el deposito,
- Hacer seguimiento en por si deja de depositar
- Validar cuanto le falta para topar el APB-A y ofrecerlo.
- En caso de convenir, ofrecer APV-B

- Recalcar la importancia de mantener ese ahorro para la pensión.
- Mostar la perdida de beneficios estatales o tributarios al realizar retiros.
- Incentivar el uso para objetivos mas largo plazo ->casa ->Universidad de Hijos

Depositante dormido



- Ver si se llevo plata a otra institución y recuperarla
- Mostrar los productos
- Simular pensión con ahorro
- Ofrecer productos para corto plazo y para pensión

- Mostrar los productos, educar en beneficios tributarios.
- Simular pensión con ahorro
- Ofrecer productos para corto plazo y para pensión

Cuenta corriente



Ahorrador por objetivos



Diamante en Bruto



Principales tags que describen las necesidades, el comportamiento de ahorro voluntario y de uso de canales de los afiliados

Tags Necesidades	Ahorro Voluntario	Uso de Canales
 <p>Inversionista Autodirigido: le interesa su pensión y se atreve a tomar decisiones solo (selección de fondo, ahorro voluntario)</p>	 <p>Depositante Regular: deposita constantemente y no retira</p>	 <p>Involucrado: usa todos los canales y frecuentemente</p>
 <p>Conservador perseverante: le interesa su pensión pero no se atreve a tomar decisiones solo</p>	 <p>Grandes Depósitos: deposita de forma poco regular pero altos montos</p>	 <p>Remoto autodirigido: usan principalmente la web con frecuencia media</p>
 <p>Desinvolucrado Emergente: muestra interés medio por temas de AFP (poco contacto)</p>	 <p>Cuenta Corriente y Ahorrador por Objetivos: depositan y hacen retiros, con mayor frecuencia el primero y menor el segundo</p>	 <p>Remoto: usa el contact y la web con frecuencia media</p>
 <p>Desinvolucrado: muestra poco interés por temas de AFP</p>	 <p>Depositante dormido: tiene saldo pero ya no hace depósitos</p>	 <p>Habiexpress: hace trámites simples que se solucionan en el Habiexpress</p>
	 <p>Diamante en bruto: no tiene saldo de voluntario</p>	 <p>Presencial: hace pocos trámites para los que prefiere la sucursal</p>

Se pueden dar distintas combinaciones de tags: por ejemplo, un afiliado puede ser inversionista autodirigido, depositante regular y presencial y otro afiliado inversionista autodirigido, depositante dormido y remoto