



## **Nuevo portal web de Porvenir se adapta a las etapas de vida de sus 11,2 millones de afiliados**

- El sitio web ofrece información de acuerdo con el perfil y el ciclo de vida en el que se encuentra el cliente.
- En tan solo cuatro pasos, el nuevo portal permitirá a los afiliados tramitar su beneficio pensional.

---

**Bogotá, 11 de febrero de 2019.** Con el propósito de generar nuevas experiencias con sus clientes, Porvenir, el Fondo de Pensiones y Cesantías de más de 11,2 millones de colombianos, lanza su nueva página web a través de la cual los afiliados podrán acceder a la información de una manera más sencilla y ágil.

Como parte del proceso de Transformación Digital emprendido por la AFP, la página web ofrece una nueva Zona Pública la cual permite que el cliente se profile de acuerdo con el momento de vida en el que se encuentra y, de esta manera, pueda acceder a contenido personalizado y de impacto para la toma de decisiones sobre su ahorro y planeación financiera.

Miguel Largacha Martínez, Presidente de Porvenir, explica que la naturaleza del negocio hace que la relación entre la AFP y sus afiliados sea de largo plazo. Por eso, a través de la metodología *Design Thinking* –la cual busca generar un mayor grado de innovación– la Compañía identificó cuáles eran las necesidades y preferencias de cada cliente para hacer de la página web una plataforma más personalizada, coherente y amigable.

“El principal propósito de Porvenir es hacer más fácil la vida de sus clientes. Identificamos que la página es el canal por excelencia que ellos usan. Entendiendo sus necesidades, incorporamos la Ruta Porvenir que consiste en segmentar al cliente para ofrecerle una mejor experiencia. Al ingresar se realiza un perfilamiento y, tan solo con digitar la edad y el género, se personalizan los mensajes de acuerdo al momento de vida en el que se encuentre nuestro cliente”, detalló Largacha Martínez.

El nuevo portal tiene un buscador con el cual los usuarios encontrarán información clara sobre pensiones obligatorias, pensiones voluntarias y cesantías. Además a un solo clic, podrán solicitar certificados de afiliación, historial laboral, saldos y extractos de productos.

# Oficina de prensa



En la Zona Transaccional Afiliados (ZTA) podrán realizar consultas de saldos, el retiro de cesantías y seleccionar el multifondo de pensiones obligatorias de su preferencia.

## **Solicitud de beneficio pensional a cuatro clics**

Este año Porvenir asumirá la solicitud masiva de trámites de beneficios pensionales como parte del proceso de desacumulación de más de 42.000 afiliados. En 2018 las solicitudes de pensión de vejez crecieron un 70% con respecto al año 2017.

Entendiendo este reto y las necesidades de sus clientes, Porvenir dio un paso más para que a través del nuevo portal los afiliados que cumplan con los requisitos de edad de pensión de vejez (57 años en el caso de las mujeres y 62 años en los hombres) puedan realizar la solicitud de beneficio pensional sin tener que generar un usuario y contraseña. Solo es necesaria su huella dactilar para identificarse.

“Pensando en nuestros afiliados emprendimos en 2017 un proceso de Transformación Digital, cuya inversión supera los USD\$10 millones. Esto nos ha permitido absorber con eficiencia la demanda de las solicitudes de pensión y los demás procesos que involucran el reconocimiento y pago de un beneficio pensional”, destacó el Presidente de Porvenir.

## **Contactos de prensa Porvenir:**

Laura Castro  
lcastroa@porvenir.com.co  
3183023859  
Tel. 743 4441 ext. 75062

Jahel Mahecha  
jmahecha@porvenir.com.co  
3016447989  
Tel. 743 4441 ext. 75101

## **Acerca de Porvenir S.A.**

*Porvenir S.A. es la administradora de pensiones y cesantías más grande del país. Esta Compañía, filial del Grupo Aval, cuenta con 11,2 millones de afiliados y administra a la fecha más de \$132 billones en activos.*