

# Memoria Integrada

---



Acompañamos a nuestros clientes  
a construir una mejor pensión

# Índice

## 1

### AFP Capital en una mirada 04

Principales cifras	06
Carta del presidente	08
Nuestra primera memoria integrada	10
Composición del Directorio	12
Administración	16
Gestión ética y gobierno corporativo	18
Quiénes somos	20
Historia de AFP Capital	22
Marco regulatorio y marco legislativo	24
Hechos esenciales y sanciones	26

## 2

### Resultados 2020 28

Contexto País	30
Entorno Económico	31
Rentabilidad de los fondos de pensiones	32
Administración de los fondos de pensiones AFP Capital y distribución	34
Gestión de afiliados y pensionados	38

## 3

### Creación de valor con una mirada de largo plazo 42

Modelo de Creación de Valor	44
Sostenibilidad y materialidad	50
Inversión sostenible	58
Gestión de riesgos	62

## 4

### Ciente en el centro 64

Hitos del año en cifras	66
Atención al cliente	68
Promoción del ahorro y educación financiera	72
Pensionados	76
Protección de datos y ciberseguridad	78
Retiro de fondos previsionales	80
Satisfacción de los clientes	82

## 5

### Personas 84

Trabajadores y dotación general	86
Sindicatos	90

## 6

### En sintonía con nuestro entorno 92

Proveedores	94
Comunidad	96
Medio Ambiente	98

## 7

### Propiedad 100

Estructura de Propiedad y Societaria	102
Accionistas, Filiales y Coligadas	104
Cifras destacables y principales resultados	108
Declaración de responsabilidad	112
Protección de datos	113

### Anexos 114

Tabla GRI	116
Sucursales	120
Proveedores	121
Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	121
Casos de Corrupción	122
Formación	123
Seguros y Licitaciones	126
EEFF	126



AFP Capital  
en una mirada



# Principales cifras

(102-7)(102-9)

AFP **Capital**  
Una empresa **sura**



**1.634.208**  
de afiliados



**19,7%**  
de participación  
de mercado en  
fondos  
administrados



**225.720**  
pensiones  
pagadas



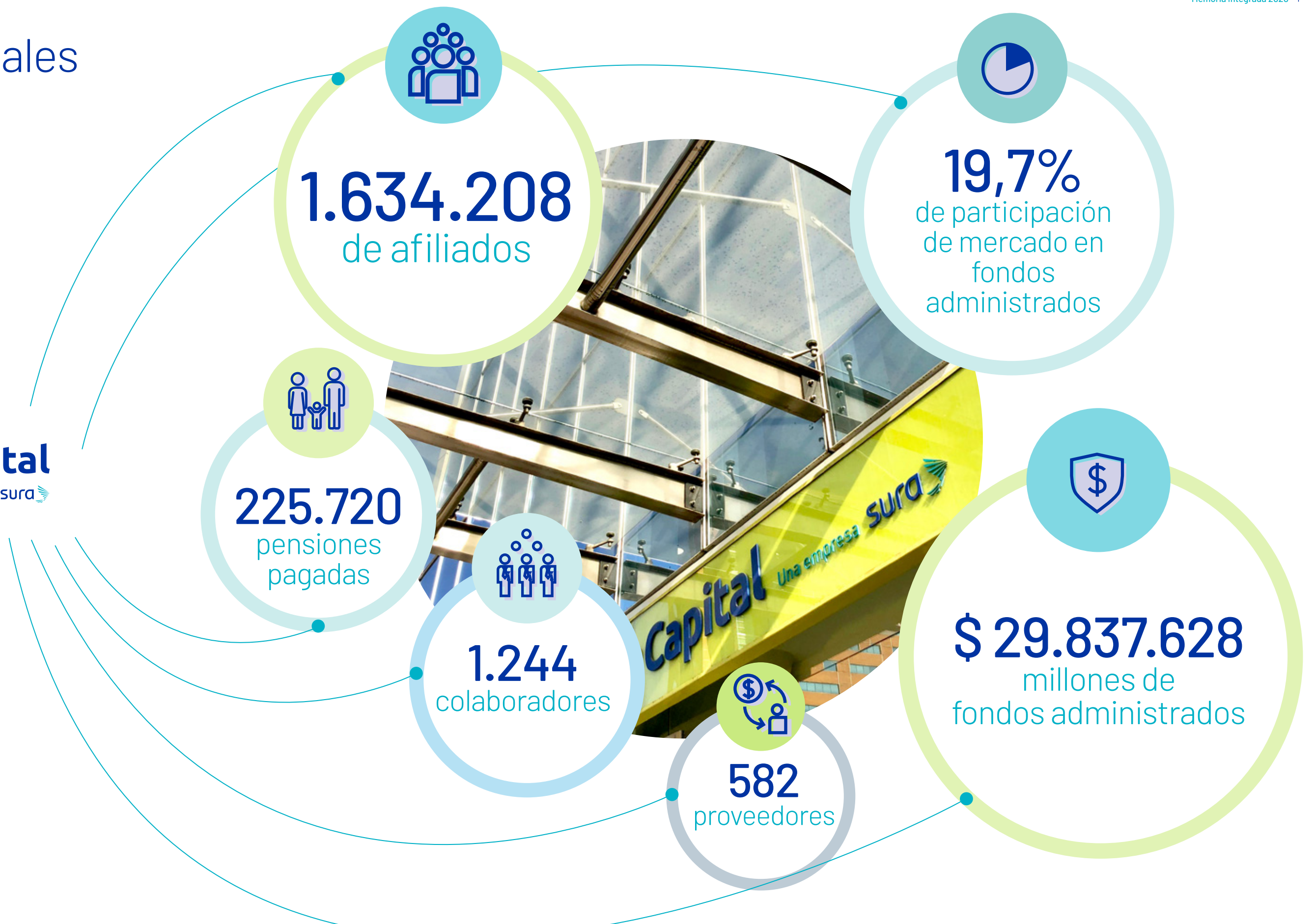
**\$ 29.837.628**  
millones de  
fondos administrados



**1.244**  
colaboradores



**582**  
proveedores





# Carta del presidente

(102-14)

Estimados  
**Accionistas:**



**Me es muy grato presentar a ustedes nuestra primera memoria integrada de AFP Capital, correspondiente al ejercicio 2020. Con ella hemos dado un paso más allá en transparencia, reportando junto a nuestros resultados financieros, los indicadores de sostenibilidad que dan cuenta del desempeño social, medioambiental y de gobierno corporativo que desde hace ya varios años están firmemente arraigados en nuestra visión empresarial y gestión. Nos interesa dar cuenta no solo de los resultados que alcanzamos como compañía, sino también la forma en cómo llegamos a ellos con visión de largo plazo y generando valor a todos nuestros grupos de interés.**

Durante 2020, año que sin duda quedará marcado en la historia como uno de los periodos más desafiantes para la humanidad, como AFP Capital trabajamos sin descanso para mantenernos a la altura del desafío, y estar lo más cerca posible de las personas y cumplir con sus demandas en un momento marcado por los efectos de la crisis sanitaria y social desatada por la pandemia del coronavirus, que generaron niveles de incertidumbre inusitados y, que nos exigieron el desarrollo de capacidades de adaptación y eficiencia sin precedentes.

El desafío continúa y hoy estamos más comprometidos que nunca para ser parte de las soluciones que el país requiere.

## Resultados financieros

Para comenzar, quiero presentarles el desempeño financiero de la Compañía. El resultado del ejercicio 2020 fue de \$59.913 millones lo que representa una cifra inferior en 31,17% respecto del resultado obtenido el año 2019. Esta disminución se explica principalmente por la menor rentabilidad del Encaje obtenida durante el 2020.

Los ingresos operacionales de la sociedad alcanzaron un total de \$149.144 millones, cifra levemente superior respecto de los ingresos del año 2019. En tanto, los gastos operacionales ascendieron a \$86.736 millones, que representan un aumento del 7,94% en relación con los registrados el año anterior.

Los activos administrados por AFP Capital alcanzaron \$29.837.628.000, 3,52% más que en 2019. Finalmente, la compañía cerró 2020 con 1.634.208 afiliados, un 4,57% más que en 2019.

En cuanto a la rentabilidad, no hay duda de que el 2020 fue un año excepcionalmente difícil para los mercados globales, especialmente en marzo cuando los multifondos sufrieron caídas

en torno al 18%. Sin embargo, terminamos el año recuperando las pérdidas provocadas por la crisis del Covid-19, logrando una rentabilidad positiva en todos los fondos, logrando nuevamente contribuir de manera significativa a la pensión de nuestros afiliados.

## Retiros de fondos de pensiones

Así como en el mundo, los efectos de la pandemia provocaron una profunda crisis económica en el país, que hizo que las urgencias de las personas sobrepasaran la velocidad de las medidas de apoyo entregadas por el Gobierno. Esto propició la aprobación de dos proyectos de ley que permitieron el retiro de fondos previsionales, que en su totalidad ya superan los US \$34 mil millones.

En ese contexto, en AFP Capital nos enfocamos en que las personas que necesitaban sus fondos pudieran acceder a ellos de forma rápida, simple y segura. En menos de 10 días, y en un único pago, depositamos a un millón y medio de personas sus ahorros solicitados, y para más de un millón de personas que hicieron un segundo retiro, recibieron su pago en menos de seis días. Asimismo, habilitamos el sitio retiro.afpcapital.cl, minisitio online que permitió que más del 99% de los clientes hiciera el trámite en forma remota.

Si bien pudimos responder de forma eficiente a este desafío titánico, acompañando a nuestros afiliados durante todo el proceso, y contribuyendo a generar conciencia respecto a que efectivamente los fondos de pensiones les pertenecen a las personas, no podemos perder de vista los nocivos efectos de esta medida sobre las pensiones. Una vez aprobado el primer retiro, casi 10 millones de personas hicieron su solicitud y, como consecuencia de ello, aproximadamente 1,4 millones de afiliados al sistema previsional quedaron sin saldo o ahorro para su pensión. Luego del segundo retiro hay más de 6,3 millones de

## Presentamos nuestra 1ª Memoria Integrada

de AFP Capital correspondiente al ejercicio  
2020



solicitudes realizadas y finalmente, sumando ambos, cuatro millones de cotizantes quedarán sin ahorros previsionales en sus cuentas.

Esta situación ha generado un profundo daño previsional, provocando que millones de personas queden sin ahorros y, en consecuencia, sin capacidad de financiar sus pensiones. Esta es una realidad preocupante y desalentadora de la que tenemos que hacernos cargo urgentemente todos quienes formamos parte del sistema de seguridad social.

## Más conectados con nuestros clientes

En el marco de la cercanía que hemos desarrollado desde hace más de cuatro años con nuestros clientes y pensionados, este año desarrollamos una serie de iniciativas alineadas con sus nuevas necesidades e intereses. Ejemplo de ello es Capital PLAY, plataforma de educación abierta y pública online, a través de la cual se puede acceder a contenidos relacionados al sistema de pensiones y la actualidad, en diversos formatos. Asimismo, y con el fin acompañar a las personas mayores para que se mantengan activas en sus hogares, se lanzó estarbienencasa.cl, espacio virtual que cuenta con diversas actividades recreativas y educativas a las que se puede acceder en forma gratuita.

Por otra parte, continuamos con nuestros streamings interactivos dirigidos a clientes, a través de los cuales no sólo pudimos entregar información de utilidad, sino también escuchamos y respondimos sus inquietudes. En total, durante 2020 tuvimos seis streamings con más de 319 mil conexiones en total, dando cuenta de la preferencia de nuestros clientes por espacios de comunicación directa con ejecutivos de AFP Capital, como su gerente general y gerente de Inversiones.

## Alternativas remotas al servicio de las personas

Desde que se inició la crisis sanitaria, nuestra compañía se enfocó en proteger la salud de las personas, para lo cual hizo una campaña con el fin de migrar a los pensionados desde la modalidad de pago presencial de su pensión a transferencia electrónica, logrando que más de 27 mil clientes recibieran así, por primera, vez su jubilación directo en sus cuentas bancarias.

Adicionalmente, reforzamos los trámites remotos a través de nuestro sitio web afpcapital.cl, y también implementamos un minisitio especial para los cambios de fondos con un sistema de fila virtual, para organizar el tráfico al sitio y permitiendo que todas las personas pudieran realizar sus cambios. De esta forma, evitamos aglomeraciones en sucursales que pusieran en riesgo la salud tanto de clientes como de los ejecutivos de servicios.

En esta línea, y con el objetivo de proteger a nuestros colaboradores y sus familias, y facilitar el compatibilizar labores de cuidado y educación con el trabajo, en 2020 profundizamos la modalidad de teletrabajo, que ya habíamos iniciado a través del programa Flex Office, adecuando nuestros procesos e instalaciones para potenciar el trabajo remoto, sin afectar la productividad ni la atención y servicio a clientes, además de cuidar el bienestar de nuestros trabajadores.

## 2021: El año para retomar la mirada a largo plazo

Este nuevo año será desafiante y exigente. Lo será para el país y para nuestra industria, pero estamos convencidos de que para retomar el camino del crecimiento es fundamental trabajar en medidas que trasciendan las urgencias inmediatas y que también aborden los problemas de base.

Insistimos en la importancia de mantener una mirada de largo plazo de los ahorros previsionales. En tiempos de volatilidad los mercados pueden sufrir variaciones abruptas, impactando en los fondos de pensiones, pero la experiencia nos ha demostrado que la rentabilidad siempre vuelve y, por lo mismo, las personas deben mantener la tranquilidad en los momentos difíciles. Prueba de ellos es que, pese a las caídas que observamos a comienzos de 2020, alcanzamos una rentabilidad acumulada del 27% en los últimos tres años, lo que da cuenta de la buena gestión.

Y lo hemos dicho antes: creemos que los afiliados no deben asumir el costo de la crisis poniendo en riesgo su futuro. Mejorar las pensiones de los chilenos es urgente, y para eso es necesario hacer cambios al sistema que considere aumentar la cotización obligatoria y avanzar en propuestas que permitan cubrir las lagunas previsionales e incentivar a las personas a extender su vida laboral, considerando la nueva realidad social, económica y laboral del país. Creemos que iniciativas como elevar el porcentaje de inversión de los fondos en activos alternativos van en la línea correcta, ya que tendrá impactos positivos para conseguir mejores retornos de las inversiones en el largo plazo, lo que posteriormente se podrá traducir en mejores pensiones para las personas.

En AFP Capital seguiremos trabajando enfocados en el bienestar de nuestros colaboradores, en seguir administrando los ahorros de las personas de forma sostenible y en estar más cerca de nuestros clientes para cumplir nuestro propósito de acompañarlos en la construcción de su pensión.

Juan Carlos Chomali  
Presidente AFP Capital



# Nuestra primera memoria integrada

(102-1)(102-49)(102-50)(102-51)  
(102-52)(102-54)

**Parte de nuestros esfuerzos en 2020 han estado focalizados en crear valor para nuestros grupos de interés, con transparencia, desde la gestión de las inversiones sostenibles, la entrega de información oportuna y mejor acceso mediante canales remotos para nuestros clientes.**

Es así como no podemos separar el desempeño económico de AFP Capital del propósito de trabajar por un sistema de pensiones donde los afiliados, los empleadores, el Estado y las AFP construyan en conjunto un mejor ahorro para las personas mayores, y también los beneficiarios.

Esta visión nos llevó a realizar la primera memoria integrada de AFP Capital, con el objeto de informar públicamente y en forma consolidada, nuestros resultados económicos junto con los temas materiales o asuntos relevantes para los grupos de interés relacionados con la gestión de la compañía.

Esta memoria integrada 2020 es elaborada de manera anual, abarcando el periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, mediante la opción esencial de los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), estándar mundial que representa las mejores prácticas para informar los impactos económicos, ambientales y sociales.

Para determinar los impactos de nuestras operaciones, realizamos un análisis de materialidad -a través de información interna y externa, encuestas a proveedores, colaboradores y a los principales líderes de AFP Capital- que nos permitió identificar dentro de la gestión del año aquellos temas que son importantes de cara a nuestros grupos de interés.



# Composición del Directorio

(102-18)(102-19)(102-20)(102-22)  
(102-23)(102-24)(102-25)

El Directorio de AFP Capital lo integran por siete directores, cinco titulares y dos suplentes.



## Juan Carlos Chomali Acuña

### Presidente del Directorio

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile. MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez y de la Universidad de Deusto en España. RUT: 8.868.687-K



## Guillermo Arthur Errázuriz

### Vicepresidente del Directorio

Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile. PADE Universidad Los Andes. RUT: 5.892.179-3



## Claudio Skármeta Magri

### Director Titular

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. Master of Arts Universidad de Lancaster. RUT: 5.596.891-8



## Alvaro Restrepo Salazar

### Director Titular

Ingeniero Industrial de la Universidad de Los Andes, Bogotá. Master of Business Administration, MBA, University of California, Berkeley. RUT: 14.712.743-K



## Germán Concha Zavala

### Director Titular

Abogado Pontificia Universidad Católica de Chile. Magister en Ciencias Militares, Academia de Guerra. Ejército de Chile. RUT: 10.381.528-2



## María Magdalena Aninat Sahli

### Directora Suplente

Periodista Pontificia Universidad Católica de Chile. Postítulo en Administración con Mención Cultura en la Universidad de Chile y Master en Evaluación de Inversiones y Project Manager de la Universidad Adolfo Ibáñez. RUT: 10.467.104-7



## Catalina Mertz Kaiser

### Directora Suplente

Ingeniero Comercial con Mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Magister en Economía y Filosofía de la London School of Economics and Political Science. RUT: 8.967.075-6

## Cambios en el Directorio

El actual Directorio de la Administradora fue elegido en la Trigésima Octava Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad celebrada el 29 de abril de 2019, por el periodo de tres años.

No han existido cambios con posterioridad a esa fecha.

## Comité de Directores

AFP Capital no tiene Comité de Directores, de acuerdo con lo que dispone el Artículo 50 bis de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas.

## Comités en los que participan Directores

### Comité de Inversiones y Soluciones de Conflictos de Interés

Supervisa el cumplimiento de políticas de inversión, las que deberán ser compatibles con lo establecido en las políticas de solución de conflictos de interés.

Además, vela por el cumplimiento de los límites de inversión de los Fondos de Pensiones establecidos en la Ley o en el régimen de inversión y desempeña todas las funciones descritas en el Artículo 50 del Decreto Ley N° 3.500.

Sesión Mensual

### Comité de Riesgo

Monitorea la gestión de riesgos de los Fondos de Pensiones y de la Administradora.

Revisa y propone políticas de control interno y gestión de riesgos, para aprobación por parte del Directorio.

Sesión Mensual

### Comité de Auditoría

Vigila la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y el mejoramiento de la actividad de la sociedad y sus administradores.

Sesión Trimestral

### Comité de Sostenibilidad y pensionados

Busca fortalecer la estrategia de relacionamiento de la compañía con sus clientes y con la sociedad en general, para avanzar en los siguientes objetivos:

- Construir mejores pensiones en sus afiliados (actuales y potenciales).
- Impulsar a los actores públicos y privados que inciden en la construcción de pensiones a tomar acciones adecuadas tendientes a mejorar las pensiones de los trabajadores.
- Aportar al bienestar de los pensionados, tanto en su proceso de pensión como en otros aspectos de su vida

Sesión Trimestral



## Remuneraciones del Directorio

(102-35)

### Remuneraciones del Directorio, Comité y Ejecutivos

En conformidad a lo acordado por la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 22 de abril del año 2020, los señores directores tienen derecho a una dieta mensual de:

Remuneración	Detalle
\$4.070.000.-	para el presidente del Directorio
\$3.300.000.-	para los demás directores titulares
\$1.100.000.-	para los directores suplentes

Adicionalmente se pagará la participación de los siguientes directores en Comités de la Administradora en materias de su especialidad.

Remuneración	Detalle
\$1.650.000.-	Comité de Inversiones
\$1.100.000.-	Comité de Inversiones y Solución de Conflicto de Interés
\$1.100.000.-	Comité de Auditoría
\$1.100.000.-	Comité de Riesgo

Si un director participó en más de un comité, se pagó solo el valor total equivalente al monto más alto del comité, a excepción del Comité de Presidentes Asociación de AFP, donde éste corresponde a un monto adicional pagado.

La Junta de Accionistas además aprobó que los directores autónomos de la sociedad puedan percibir una remuneración adicional por trabajos y asesorías específicas en materias de su especialidad.

### Otros gastos directores

El director Germán Concha Zavala recibió pago por honorarios profesionales prestados a la Administradora de \$28.726.262 durante el año 2020.

El director Guillermo Arthur Errázuriz recibió pago por honorarios profesionales prestados a la Administradora de \$79.435.053 durante el año 2020.





# Administración

(102-20)

## Jaime Munita Valdivieso

Gerente General

Ingeniero Comercial

RUT: 11.477.182-1

## Romeo Hodali Sedán

Gerente Comercial

Ingeniero Civil Industrial

RUT: 12.866.580-3

## María Paz Abarca Orellana

Gerente de Operaciones, Pensiones y Finanzas

Ingeniera Comercial

RUT: 13.378.244-3

## Francisco Guzmán Molina

Gerente de Inversiones

Ingeniero Comercial

RUT: 9.696.690-3

## Hugo Leyton Recabal

Gerente de Riesgo

Ingeniero Comercial

RUT: 12820114-9

## Andrea Nuñez Montoya

Gerente de Servicios al Cliente

Ingeniera Comercial

RUT: 13.853.022-1

## Diego Hernández Hausdorf

Subgerente de Auditoría

Ingeniero Comercial

RUT: 15.341.064-K

## Fernando Alarcón Moreno

Gerente de Transformación Digital

Ingeniero Comercial

RUT: 10.357.228-2

## César Soto Cavieres

Fiscal, Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Abogado

RUT: 13.378.244-3



## Organización

AFP Capital S.A. posee una organización constituida por una Gerencia General, la que es asesorada en su gestión de control interno por la Subgerencia de Auditoría, y las gerencias de Riesgo, Fiscalía y Cumplimiento, y cuenta con cinco reportes funcionales: Comercial, Operaciones, Pensiones y Finanzas, Inversiones, Servicio al Cliente y Transformación Digital.

El área Comercial es responsable de mantener la posición de la empresa en la industria y otorgar, tanto en terreno como en las sucursales, servicio a los afiliados, pensionados y empleadores.

Operaciones, Pensiones y Finanzas está encargada de efectuar los procesos para el registro y actualización de las cuentas individuales, las incorporaciones y traspasos de afiliados y de gestionar la obtención de los bonos de reconocimiento. También, de otorgar y pagar los beneficios previsionales establecidos en la ley, obtener su financiamiento y administrar el Seguro de Invalidez y Supervivencia contratado para los afiliados a AFP Capital. También tiene a su cargo la administración financiera de la empresa, a través de las funciones contables y el cuidado y custodia de los bienes que conforman el patrimonio de la AFP.

La principal función del área de Inversiones es la administración de los fondos de pensiones, de acuerdo con las políticas y objetivos de inversión, seguridad y rentabilidad definidos.

Servicio al Cliente es responsable de transmitir coherentemente la estrategia de AFP Capital en cada punto de contacto, habilitando a los afiliados para que capturen los beneficios que entregamos y nos reconozcan como verdaderos guías en ahorro, a través de una asesoría única en la industria que nos permita construir una relación de largo plazo con nuestros afiliados en base a un servicio de excelencia que potencie una mayor fidelización.

Transformación Digital busca la aplicación e integración de nuevas capacidades y aptitudes digitales a los procesos internos y productos y servicios ofrecidos a los afiliados, optimizando su eficiencia para mejorar su valor.

# Gestión ética y gobierno corporativo

(102-16)(102-17)(205-2)(418-1)

Como compañía **velamos por asegurar y promover un comportamiento que esté de acuerdo con nuestros principios corporativos**, abogando siempre por respetar la norma y, además de actuar proactivamente para prevenir y minimizar los riesgos relacionados con la conducta, tanto de proveedores como de nuestros colaboradores.

Es por lo que, durante el año 2020, se realizaron inducciones mensuales sobre el Código de Ética y Conducta a todos los nuevos colaboradores. Asimismo, los trabajadores que ya se encontraban en la compañía debieron rendir y aprobar el curso de Ética y Buen Gobierno, con el propósito de transmitir y acentuar su relevancia dentro de nuestra cultura.

El Código de Ética y Conducta de AFP Capital se rige bajo los más altos estándares internacionales en esta materia, así como también por políticas aprobadas por nuestro Directorio. Este documento es una guía para nuestro actuar y pretende ser un reflejo de nuestros valores y principios.

## Línea Ética

El compromiso con todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, nos llevó a idear una forma segura de identificar malas prácticas y/o irregularidades y detectar todas aquellas actividades sospechosas, no éticas, ilegales o que atenten o vulneren los lineamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta.

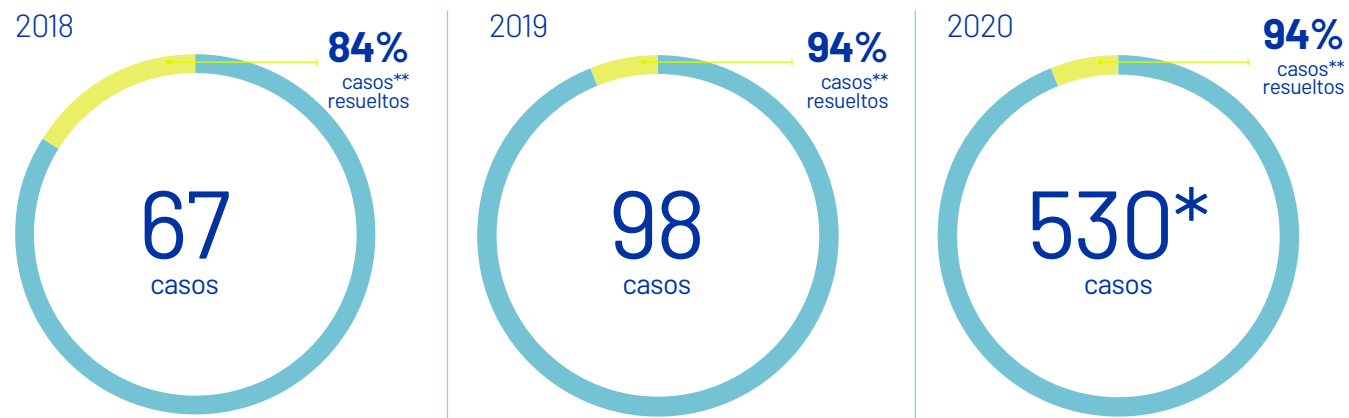
Para resguardar adecuadamente la seguridad y anonimato de las denuncias, éstas pueden ser reportadas al área de Cumplimiento a través de los siguientes medios:

- > **Vía electrónica:** [lineaetica@afpcapital.cl](mailto:lineaetica@afpcapital.cl)
- > **Personalmente en el Departamento de Cumplimiento (Apoquindo 4820 Piso 19, Las Condes, Santiago de Chile).**

Es por esto que desde hace siete años contamos con la Línea Ética, canal de denuncias anónimo abierto para todas aquellas personas que de una u otra manera tienen relación con nuestra empresa, es decir, colaboradores, clientes, proveedores o algún otro agente relevante.

Una vez presentado el caso, es analizado por el Comité de Ética de AFP Capital, el cual mantiene la confidencialidad de los datos entregados y de la identidad del denunciante, con la excepción de aquellos que por consentimiento propio manifiesten lo contrario.

## Casos recibidos y resueltos de línea ética en los últimos tres años



\*El alto aumento de casos registrado en la Línea Ética durante el 2020 está relacionado con que hubo casos en que esta fue utilizada para el registro de reclamos de Servicio al Cliente, en el contexto de la sobredemanda de consultas por los retiros del 10%.

\*\* Porcentaje de casos resueltos al cierre de cada año.

## Estructura del Código de Ética y Conducta



- 1 Responsabilidad Corporativa, principios y Competencias de la Compañía:**
  - > Responsabilidad Corporativa
  - > Principios y Competencias de AFP Capital
  - > Normas de Gobierno Corporativo
- 2 Buenas prácticas comerciales:**
  - > Idoneidad de productos
  - > Atención de clientes en canales
  - > Marketing y publicidad
  - > Lineamientos éticos en la oferta de productos
- 3 Gestión de riesgo reputacional:**
  - > Contacto con medios comunicación
  - > Redes sociales
- 4 Clasificación, administración y protección de la información:**
  - > Privacidad y protección de datos personales
  - > Información confidencial
  - > Información privilegiada
  - > Escritorios limpios
  - > Murallas chinas
  - > Control de libros y registros
- 5 Administración de conflictos de interés:**
  - > Conflicto de interés en negocios y actividades externas
  - > Conflictos de interés en inversiones personales
- 6 Uso de recursos AFP Capital:**
  - > Mensajería electrónica, internet y cuentas de usuarios
  - > Derecho de autor (Copyright)
- 7 Prevención de delitos:**
  - > Prevención de fraudes
  - > Modelo de prevención de delitos (Ley N°20.393)
  - > Prevención de corrupción
  - > Protección de la libre competencias
- 8 Gestión del Código de Ética:**
  - > Comité de ética y conducta
  - > Línea ética
  - > Sanciones por incumplimiento de código de ética y conducta



# Quiénes somos



## Propósito

(102-16)

Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión



### Equidad

Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.



### Respeto

Reconoce el valor de todas las personas y tiene presente los diversos puntos de vista, necesidades y opiniones. Implica reconocer al otro y aceptarlo tal y como es.



### Transparencia

Entendida como la claridad y rectitud en todas las acciones y relaciones con los empleados, asesores, corredores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general.



### Responsabilidad

La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.



# Historia de AFP Capital

(102-4)(102-5)



Comenzamos nuestras operaciones al inicio del sistema de AFP, el 1 de mayo de 1981.

La búsqueda permanente de la optimización del servicio y la entrega de información a los afiliados mediante la incorporación de moderna tecnología; la administración seria, responsable y eficiente tanto de los recursos de los afiliados como de los propios, una adecuada política de inversiones de los fondos de pensiones y el espíritu de equipo presente en cada uno de nuestros colaboradores, han llevado a AFP Capital a una posición destacada en el sistema de pensiones.

Estos lineamientos, puestos en práctica desde el comienzo de las operaciones, se han mantenido y reforzado a lo largo de nuestra historia, extendiéndose también a las operaciones de la sociedad filial de la Administradora.

En el año 2011, Grupo SURA adquirió las operaciones que mantenía ING, entonces controlador en el país, reforzando el compromiso de consolidar el liderazgo y espíritu de servicio para que nuestros afiliados alcancen el futuro con el que sueñan.

En los últimos años, hemos destacado por mejoras en el servicio, incorporando tendencias en digitalización y servicio remoto, abriendo nuevos canales de atención y estando más cerca de nuestros clientes y del público en general, bajo la premisa de aportar a la sociedad con asesoría constante y educación para que los chilenos conozcan y aprovechen las oportunidades que brinda el sistema previsional, y puedan así obtener y potenciar sus beneficios.



AFP Capital desde 1981

## Productos

(102-2)

### Cuenta de capitalización individual (Ahorro previsional obligatorio)

La Cuenta Obligatoria es donde se destina mensualmente un 10% de la renta imponible (si se es trabajador dependiente) o sobre los ingresos declarados (para un trabajador con iniciación de actividades).

### Aporte Previsional Voluntario (APV)

Es un Ahorro Previsional Voluntario (APV) que permite hacer un aporte adicional a la cotización obligatoria para complementar la pensión.

### Cuenta de Ahorro Voluntario (Cuenta 2)

La Cuenta 2 o cuenta de ahorro voluntario es una forma de ahorro para fines no previsionales, en que el afiliado define su objetivo de corto, mediano o largo plazo. Este ahorro puede invertirse hasta en dos de los cinco multifondos del sistema.

## Marcas Comerciales

(102-2)(102-9)

Al 31 de diciembre de 2020, están registradas a nombre de la Administradora las siguientes marcas comerciales:

N° Registro	Marca	Clases
R1096192	AFP CAPITAL	35 36
R1073249	IB CAPITAL	35
R1157412	AFP CAPITAL, APRENDO A AHORRAR	35 36
R1157413	AFP CAPITAL, APRENDE A AHORRAR	35 36
R1313182	AFP en fácil	35 36
R1309392	AFP EN FÁCIL, UNA INICIATIVA DE AFP CAPITAL	35 36
S1379923	ESTAR BIEN EN CASA	35 36 38 41 45

# Marco regulatorio y marco legislativo

**Chile, en 1924, fue el primer país de América Latina que instauró un sistema de protección social para personas que no pudiesen generar ingresos ya sea por su avanzada edad, discapacidad o muerte de un miembro de la familia que fuese una de las fuentes principales de ingresos de ese grupo familiar.**

Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) tienen su origen en 1980, año en que se dictó el Decreto de Ley N° 3.500 que instaura el "Sistema de AFP" o Sistema de Capitalización Individual, mecanismo de financiamiento de carácter personal que gestiona los ahorros que cada trabajador realiza durante su vida laboral con el fin de costear su pensión.

Este decreto entregó la responsabilidad de la administración de fondos pensiones a empresas privadas que se constituyeron como sociedades anónimas, las que reemplazaron a las cajas de previsión. Actualmente, las AFP tienen como objetivos hacer un manejo eficiente de estos ahorros, acompañar a las personas a construir mejores pensiones y asesorarlas para que tomen decisiones informadas.

El sistema de pensiones chileno es mixto y se compone de tres pilares:

**A.-Pilar Contributivo Obligatorio:** se basa en la capitalización individual y es financiado a través del ahorro individual de cada trabajador. La afiliación a una AFP y la cotización son obligatorias para los trabajadores dependientes e independientes a honorarios (desde el año 2018). Con los fondos de este pilar se financian las pensiones por vejez, invalidez y de sobrevivencia.

**B.- Pilar Contributivo Voluntario:** son cuentas de ahorro personal no obligatorias que permiten a los afiliados al sistema de pensiones complementar sus fondos previsionales para mejorar el monto de sus pensiones o adelantar la pensión de vejez. En él se incluyen el Ahorro Previsional Voluntario (APV), Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC) y Depósito Convenido (DC).

**C.- Pilar Solidario:** es financiado por el Estado y está dirigido al 60% más vulnerable de la población. Está conformado por la Pensión Básica Solidaria (PBS) (vejez/invalidez) para las personas que



El sistema previsional chileno se compone de tres pilares

- A. Pilar Contributivo Obligatorio**
- B. Pilar Contributivo Voluntario**
- C. Pilar Solidario**

no puedan acceder a una pensión y por el Aporte Previsional Solidario (APS) (vejez/invalidez), monto que complementa la pensión para alcanzar un monto máximo establecido por la ley.

La administración de los ahorros de los trabajadores se realiza por medio de cinco fondos de pensiones o Multifondos, los que, según el riesgo y el horizonte de ahorro de los cotizantes, establecen distintas proporciones de inversión en renta fija y variable.

De acuerdo con el artículo 23 del DL N°3.500, de 1980, las AFP tienen un giro social único, no realizan otras actividades financieras y no captan recursos de terceros más allá de los necesarios para el financiamiento de sus propias actividades. No obstante, las AFP con un patrimonio igual o superior a UF 20.000 pueden adicionalmente entregar servicios a otras administradoras. Asimismo, las AFP pueden constituir en el país sociedades anónimas filiales que complementen su giro, destinadas a prestar servicios a personas naturales o jurídicas que operen en el extranjero, o a invertir en AFP o en sociedades cuyo giro esté relacionado con materias previsionales, constituidas en otros países. También pueden invertir en sociedades anónimas, constituidas como empresas de depósito de valores.

En conformidad a la Ley N°19.641, del 28 de octubre de 1999, las AFP pueden constituir sociedades anónimas de duración indefinida cuyo objeto exclusivo será la administración de carteras de recursos previsionales y están facultadas para encargarles esa función. Estas sociedades también pueden ser constituidas por bancos o instituciones financieras.

Entre los cambios que ha tenido la regulación durante 2020, están las reformas constitucionales que permitieron dos veces el retiro del 10% del total de los fondos de las cuentas de capitalización individual y de las pensiones.

La primera fue en el mes de julio. En la Cámara de Diputados surgió la iniciativa de reformar la Constitución en lo relativo a este tema con el fin de mitigar los efectos sociales derivados de las medidas de excepción producto de la pandemia de Covid-19. Este proyecto permitiría el retiro del 10% de los fondos previsionales de las cuentas de capitalización individual por una única vez y con un mínimo de 35 UF y un tope de 150 UF. En caso de que el mínimo ahorrado fuese menor a las 35 UF, el afiliado o pensionado podría solicitar el total de su saldo.

Aunque el retiro fue aprobado de modo excepcional, en diciembre de 2020, se aprobó una nueva ley donde se autorizaba un segundo retiro. A diferencia del primero, en que lo obtenido no fue considerado renta y estaba exento de impuestos y comisiones de administración, en esta ocasión, para rentas superiores a \$1.500.000 mensual aproximadamente, sí está afecto a impuestos.

En ambos procesos, la ley autorizó la retención de los fondos por deudas de pensiones de alimentos.



# Hechos Esenciales y Sanciones

## Hechos Esenciales

Durante el ejercicio, la sociedad comunicó los siguientes Hechos esenciales a la Comisión para el Mercado Financiero:

- 1 Con fecha 23 de marzo de 2020 se informó como Hecho Esencial a la Comisión para el Mercado Financiero, la Citación a Junta Ordinaria de Accionistas de la AFP, para el día 22 de abril de 2020, a las 09:00 horas, en las oficinas sociales ubicadas en Apoquindo N°4820, piso 21, comuna de Las Condes, Santiago. De conformidad a la ley y a los Estatutos, el Directorio acordó someter a la consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas los siguientes asuntos:
  - i. **Aprobación de la Memoria, Balance y demás Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio del año 2019.**
  - ii. **Informes de los auditores externos.**
  - iii. **Designación de los auditores externos para el año 2020.**
  - iv. **Información sobre la política de dividendos**
  - v. **Distribución de las utilidades del ejercicio del año 2019..**
  - vi. **Elección o renovación del Directorio.**
  - vii. **Remuneraciones del Directorio.**
  - viii. **Designación del periódico en que deberán publicarse los avisos de citación a Juntas de Accionistas.**
  - ix. **Información sobre operaciones a que se refiere el artículo 44 de la Ley N° 18.046.**
  - x. **En general, cualquiera materia de interés social que no sea propia de una Junta Extraordinaria.**
- 2 Con fecha 13 de abril de 2020, se complementa hecho esencial de fecha 23 de marzo 2020, en virtud de lo cual se informa que los Estado Financieros de AFP Capital fueron aprobados por la Superintendencia de Pensiones.
- 3 Con fecha 14 de abril de 2020, AFP Capital informa como hecho esencial a la Comisión para el Mercado Financiero que al cierre del primer trimestre de este año 2020 registraría una pérdida neta aproximada de \$9.454 millones.
- 4 Con fecha 22 de abril de 2020, se informó como Hecho Esencial a la Comisión para el Mercado Financiero, los acuerdos de la Junta General Ordinaria de Accionistas, donde se acordaron los siguientes temas:
  - i. **Se aprobó la Memoria, Balance, Estados Financieros e Informes de los Auditores Externos de la Sociedad del ejercicio del año 2019.**
  - ii. **Se designó a los auditores externos para el año 2020, eligiendo a la firma E&Y.**
  - iii. **Se aprobó la distribución de las utilidades del ejercicio del año 2019.**
  - iv. **Se aprobó distribuir por concepto de utilidades el porcentaje mínimo que establece la ley para sociedades anónimas abiertas.**
  - v. **Se propuso continuar con la elección del directorio.**
  - vi. **Se aprobaron las dietas y remuneraciones del año 2019, y se aprobaron las del año 2020 sin reajuste alguno.**
  - vii. **Se aprobó la designación del periódico en que deberán publicarse la citación a juntas de accionistas y pago de dividendos (en el diario La Segunda o en el diario electrónico Cooperativa.cl).**
  - viii. **Se aprobaron las operaciones a que se refiere el artículo 146 de la Ley N°18.046.**

- 5 Con fecha 23 de octubre de 2020, esta administradora envió Hecho Esencial a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en donde informa que por acuerdo adoptado en sesión ordinaria celebrada el 21 de octubre del presente año, se aprobó por la unanimidad de los directores presentes en la sesión, citar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día 20 de noviembre de 2020 a las 08:30 horas, en las oficinas sociales ubicadas en Apoquindo 4820 piso 22, comuna de Las Condes, Santiago. De conformidad a los estatutos y la ley, el Directorio acordó someter a la consideración de la Junta el tema de distribución de utilidades y reparto de dividendos imputables a utilidades retenidas de la sociedad.
- 6 Con fecha 23 de octubre de 2020, esta Administradora envió Hecho Esencial a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en donde informa que por acuerdo adoptado en sesión ordinaria celebrada el 21 de octubre del presente año, se aprobó por la unanimidad de los directores presentes en la sesión, citar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día 20 de noviembre de 2020 a las 08:30 horas, en las oficinas sociales ubicadas en Apoquindo 4820 piso 22, comuna de Las Condes, Santiago. De conformidad a los Estatutos y la Ley, el Directorio acordó someter a la consideración de la Junta el tema de distribución de utilidades y reparto de dividendos imputables a utilidades retenidas de la sociedad.

En Hecho Esencial de fecha 20 de noviembre de 2020, se informa a la Comisión para el Mercado Financiero el acuerdo de la Junta Extraordinaria de Accionistas de AFP Capital, donde se aprueba por unanimidad la distribución del dividendo extraordinario N°66, por un monto de \$85.028.951.404, equivalente a \$27,22 pesos por acción.

El texto completo de estos hechos esenciales se encuentra disponible en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

## Sanciones

**Durante el año 2020 la Superintendencia de Pensiones aplicó una sanción, la cual aún no se encuentra ejecutoriada, al encontrarse el recurso de reclamación contencioso administrativo deducido en contra de dicha resolución todavía pendiente ante la Corte de Apelaciones de Santiago.**

La multa aplicada se detalla a continuación:

- 1 **Resolución N° 22** de fecha 7 de septiembre de 2020, que aplica multa de UF 2.500, por infracción de lo establecido en el artículo 61 bis, del D.L. N° 3.500 de 1980 y a las normas establecidas en el Libro I, Título VI, Capítulo II y III y Libro III, Título I y II del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.





Resultados  
2020



# Contexto País

**El contexto económico y político estuvo muy marcado por la pandemia. En marzo se reportó el primer caso de Covid-19 en el país y con ello comenzó una serie de medidas como el cierre de fronteras, declaración de estado de emergencia, toque de queda, suspensión de clases en colegios y universidades y cuarentenas totales en todo el país.**

En este marco, el Imacec anual cayó 0,3% y la tasa de desempleo cerró 2020 en 10,7%, con un peak de 13,1% en el trimestre mayo-julio, la más alta en los últimos 10 años. Los trabajadores más afectados fueron los pertenecientes a los sectores de Actividades de Alojamiento y Servicio de Comidas y Construcción. La pérdida de empleos tuvo particular intensidad entre las mujeres, con 14,9%.

Entre las medidas adoptadas por el Gobierno de turno para apoyar a las personas, se permitió a las empresas más afectadas suspender temporalmente el contrato de sus trabajadores y acogerlas a la Ley de Protección al Empleo que les permitió acceder de sus fondos ahorrados en el seguro de cesantía.



# Entorno Económico



**El año 2020 estuvo marcado por el surgimiento de la Pandemia del COVID, que inicialmente se manifestó en China durante el mes de enero, en la ciudad de Wuhan y se expandió al resto del mundo en los meses siguientes. El escaso conocimiento del virus, de la mano de un aumento significativo en el número de nuevos contagios y muertos, llevó a la mayoría de los países a implementar cuarentenas extremas para evitar colapsar sus redes hospitalarias.**

La implementación de las cuarentenas producto de las medidas de confinamiento decretadas por las autoridades locales, vino acompañada de contracciones significativas en la economía mundial, debido a que muchas actividades fueron paralizadas afectando fuertemente la producción de bienes y servicios. Los mayores efectos en la actividad económica se vieron durante el segundo trimestre, donde Estados Unidos experimentó una contracción interanual de 9%, la eurozona un 14,7% y Chile, un 14,4%. China cayó 6,8% durante el primer trimestre, puesto que la pandemia había aparecido con anterioridad y fueron los primeros en implementar cuarentenas más extremas y controlar la expansión del virus.

Los efectos en los mercados fueron devastadores. La baja del S&P 500 en torno a 34% es una de las más grandes de su historia. Las tasas de interés de los bonos del Tesoro Americano a 10 años, cayeron en torno a 100 puntos base, ante mayores expectativas de relajamiento monetario por parte de la Reserva Federal (FED por su sigla en inglés). La ayuda no tardó en aparecer, los bancos centrales del mundo, liderados por la FED, lanzaron masivos programas de estímulo monetario, conteniendo en un primer momento la necesidad de mayor liquidez en dólares, a través de líneas de swaps, bajando tasas de interés a sus mínimos técnicos y lanzando programas de relajamiento cuantitativos, conocidos como QE ("Quantitative Easing", por sus siglas en inglés).

Los gobiernos del mundo, por su parte, lanzaron grandes paquetes de estímulo para llenar la brecha de ingresos que los hogares y compañías tendrían producto de las cuarentenas. Los estímulos vinieron a través de varios mecanismos, ya sea a través de transferencias directas a las empresas y hogares (por ejemplo, subsidios a la contratación) o a través de préstamos con garantías estatal. Ejemplos de estos estímulos, son el CARES Act en USA o el IFE (Ingreso Familia de Emergencia) para el caso de Chile. Para el caso de préstamos con garantía estatal, los FOGAPE (Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios) caen dentro de esa categoría.

A raíz de la pandemia, el gobierno de Chile implementó un paquete de medidas económicas para enfrentar la emergencia. Las medidas anunciadas implicaron un total de US\$17 mil millones, lo que representa cerca del 7% del PIB.

El plan de emergencia abarcó tres dimensiones: reforzamiento del presupuesto del sistema de salud, protección de empleos e ingresos familiares e inyección de liquidez al mercado, a través de medidas tributarias y préstamos a las pequeñas y medianas empresas.

En cuanto a la protección de empleos, se modificaron transitoriamente los requisitos del Seguro de Cesantía de acuerdo con la Ley de Protección del Trabajo, que benefició a 4,7 millones de trabajadores afiliados a la Administradora de Fondos de Cesantía de Chile (AFC). Esta ley permitió además la suspensión del contrato de trabajo por la cuarentena, que se acordara un pacto de suspensión del contrato de trabajo por un periodo determinado o, bajo la ley de crianza protegida y que se pactara una reducción temporal de la jornada de trabajo.

También se entregó el Bono Covid-19, que benefició a 2,7 millones de personas vulnerables y el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).

Respecto de las empresas, se dispuso del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape) para facilitar el capital de trabajo para las micro, pequeñas y medianas empresas y emprendimientos, por un monto de hasta tres meses de ventas, con un plazo de gracia de hasta seis meses y con una tasa de interés real cercana a cero, además de la postergación de impuestos como el IVA.

A diferencia de la crisis financiera, donde los estímulos tomaron años en materializarse, tanto los bancos centrales como los gobiernos implementaron estos estímulos en solo unas semanas, y esto en parte, explica la rápida recuperación que tuvieron los activos de riesgo desde abril, donde el S&P 500 ya en agosto había recuperado completamente de su contracción inicial.

Los siguientes meses del año estuvieron dominados por una gran incertidumbre en el plano político en medio de la pandemia. El presidente Trump fue perdiendo popularidad por su manejo de la pandemia, lo que le costó la elección ante el candidato demócrata John Biden. El último mes del año estuvo marcado por dos eventos fundamentales: la transición del poder de la nueva administración, donde Trump continuaba negando los resultados de la elección, en un ambiente de protestas en la Casa Blanca; y la aprobación de las primeras vacunas contra el COVID y el comienzo del proceso de inoculación masiva. La confirmación del triunfo demócrata en la presidencia por un margen inapelable, fueron interpretados de manera positiva por los mercados, por una reducción en la incertidumbre política y mejores perspectivas de crecimiento producto de las vacunas.



# Rentabilidad de los fondos de pensiones

Los Fondos de Pensiones chilenos cerraron el año 2020 con un total de activos administrados equivalente a \$ 149.911.397 millones.

En AFP Capital todos los fondos tuvieron **resultados positivos**, el fondo A un 4,46%, el fondo B un 6,15%, el C con 7,12%, D con 6,92% y el E con un 7,27%

Pese a que el 2020 fue muy particular y complejo, con una pandemia que generó una profunda crisis económica, alta volatilidad y un gran impacto negativo en el mercado laboral, donde vimos una caída de los fondos de pensiones en torno al 13% en marzo, la recuperación fue muy expedita, lo que se compara positivamente con la crisis del 2008. De hecho, los multifondos de pensiones chilenos terminaron con cifras positivas. En AFP Capital todos los fondos tuvieron resultados positivos, el fondo A un 4,46%, el fondo B un 6,15%, el C con 7,12%, D con 6,92% y el E con un 7,27%.

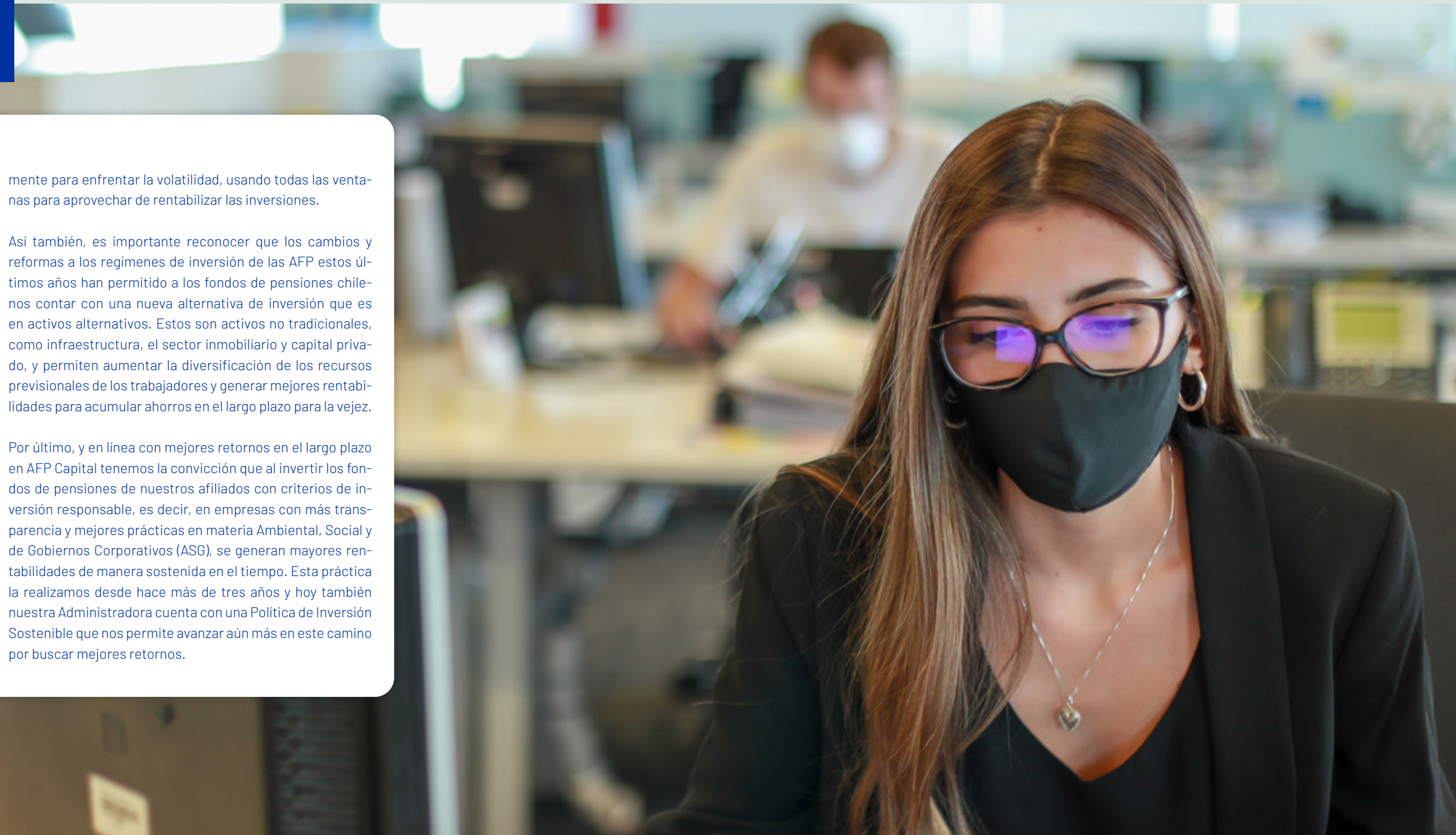
**Al cierre del año, en AFP Capital no sólo generamos un retorno de 7%, sino que, además, acumulamos una rentabilidad de 27%, correspondiente a los últimos tres años.** Por tanto, la capitalización individual ha demostrado ser capaz de rentabilizar los ahorros y cuidar los fondos, representando aproximadamente dos tercios del ahorro total de una persona al momento de pensionarse.

Este panorama positivo no quita que haya meses negativos, pero la mirada general es positiva. Mientras perdure la pandemia y no hayamos llegado al menos al 80% de la población vacunada, la incertidumbre persistirá en los mercados. En ese sentido, como compañía seguiremos trabajando ardua-

mente para enfrentar la volatilidad, usando todas las ventanas para aprovechar de rentabilizar las inversiones.

Así también, es importante reconocer que los cambios y reformas a los regímenes de inversión de las AFP estos últimos años han permitido a los fondos de pensiones chilenos contar con una nueva alternativa de inversión que es en activos alternativos. Estos son activos no tradicionales, como infraestructura, el sector inmobiliario y capital privado, y permiten aumentar la diversificación de los recursos previsionales de los trabajadores y generar mejores rentabilidades para acumular ahorros en el largo plazo para la vejez.

Por último, y en línea con mejores retornos en el largo plazo en AFP Capital tenemos la convicción que al invertir los fondos de pensiones de nuestros afiliados con criterios de inversión responsable, es decir, en empresas con más transparencia y mejores prácticas en materia Ambiental, Social y de Gobiernos Corporativos (ASG), se generan mayores rentabilidades de manera sostenida en el tiempo. Esta práctica la realizamos desde hace más de tres años y hoy también nuestra Administradora cuenta con una Política de Inversión Sostenible que nos permite avanzar aún más en este camino por buscar mejores retornos.





# Administración de los fondos de pensiones AFP Capital y distribución

Factores de riesgo:

## pólizas de seguro de los fondos de pensiones y rentabilidad mínima

Los riesgos propios de la actividad de administración de fondos, tales como la pérdida de instrumentos financieros, la falsificación, la infidelidad funcionaria, el transporte de valores, entre otros, poseen pólizas de seguro, que cubren riesgos por estos conceptos.

Por otra parte, para cubrir el riesgo de la exigencia de rentabilidad mínima del fondo de pensiones establecida en el Decreto Ley N° 3.500, la regulación obliga a utilizar los recursos del encaje para compensar la diferencia entre la rentabilidad del fondo de pensiones y la rentabilidad mínima establecida en la ley.

## Políticas de inversión y financiamiento

La principal inversión de los recursos propios de la sociedad es el encaje, el que, por disposición legal, es invertido en cuotas de los fondos de pensiones, de manera que esté sujeto a los mismos parámetros de inversión de los fondos administrados. El Encaje, definido en el artículo 40 del DL N° 3.500, se constituye para responder ante la posibilidad de caer bajo la rentabilidad mínima a que se refiere el artículo 37 del mismo cuerpo legal.

El financiamiento de la sociedad se logra con recursos provenientes de la operación. Con sus recursos de libre disponibili-

dad, la Administradora realiza inversiones financieras en el mercado de capitales en alternativas que ofrezcan una adecuada rentabilidad y seguridad.

Por disposición interna, nuestras inversiones financieras se realizan en instrumentos que no generen ningún tipo de conflicto de interés con los fondos de pensiones administrados y responden a los criterios definidos en la Política de Liquidez de la Administradora.

## Administración de los fondos de pensiones de AFP Capital

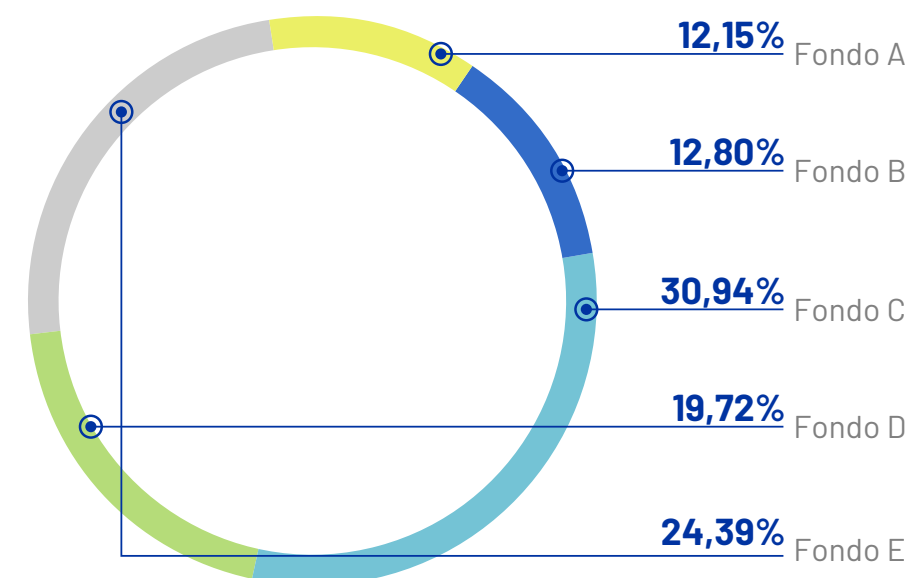
Al cierre del ejercicio, los Fondos de Pensiones administrados por AFP Capital alcanzaban un valor total de \$ 29.837.628 millones, disminuyendo desde \$30.597.250 millones al cierre de 2019, lo que representa un decrecimiento de 3,68%. En cuanto

a la participación de mercado en el total de los Fondos administrados por el Sistema, AFP Capital alcanzó un 19,66%.

## Distribución

Al 31 de diciembre de 2020, el total de los fondos de pensiones administrados por AFP Capital se encontraba distribuido de la siguiente manera: un 30,94% en el Fondo C, 24,39% en el Fondo E, 19,72% en el Fondo D, y en los Fondos B y A, 12,80% y 12,15%, respectivamente.

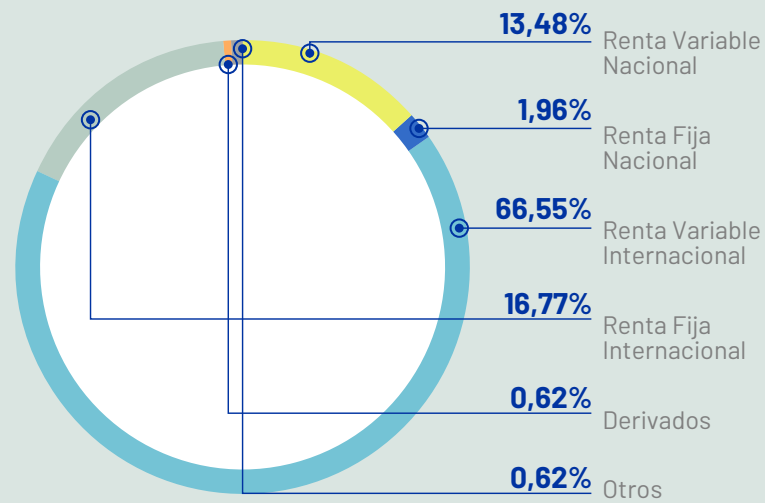
Fondos de Pensiones  
AFP Capital al 31/12/2020  
\$ 29.837.628 millones



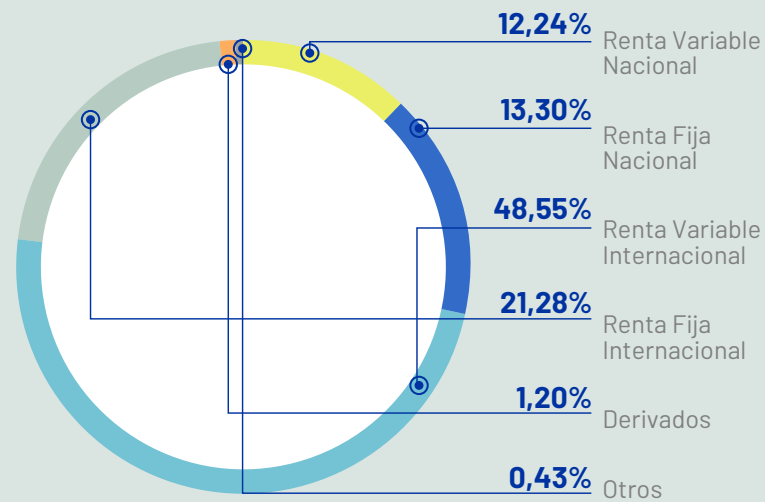
## Diversificación

Los recursos de los Fondos de Pensiones administrados por AFP Capital se encontraban invertidos en los siguientes instrumentos financieros al 31 de diciembre de 2020 (% de cada fondo):

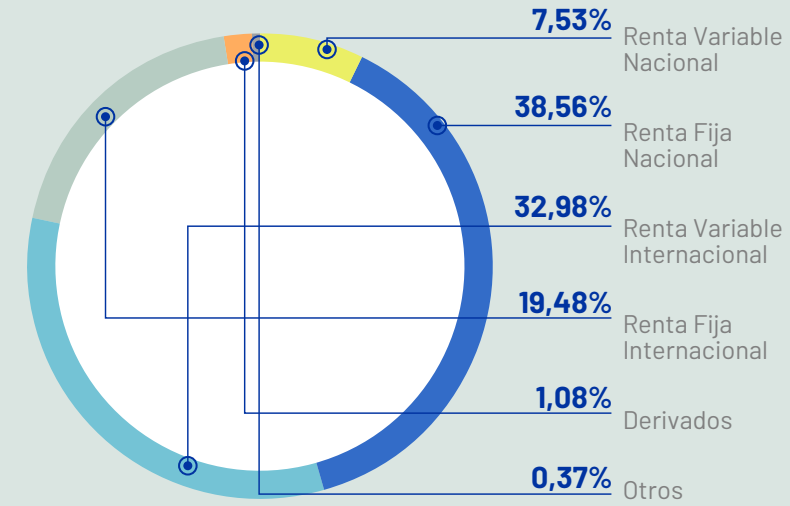
### Diversificación Fondo A



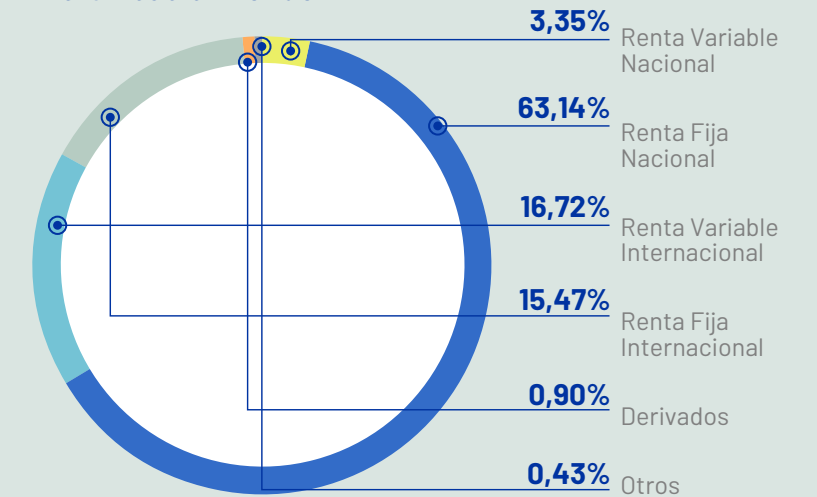
### Diversificación Fondo B



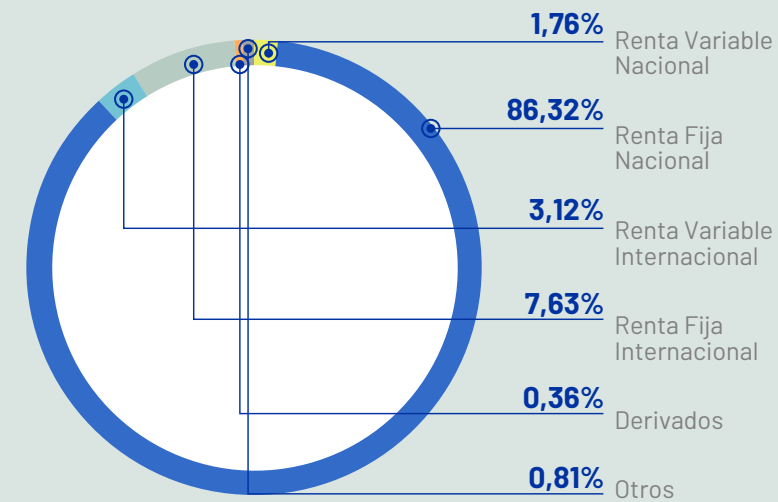
### Diversificación Fondo C



### Diversificación Fondo D



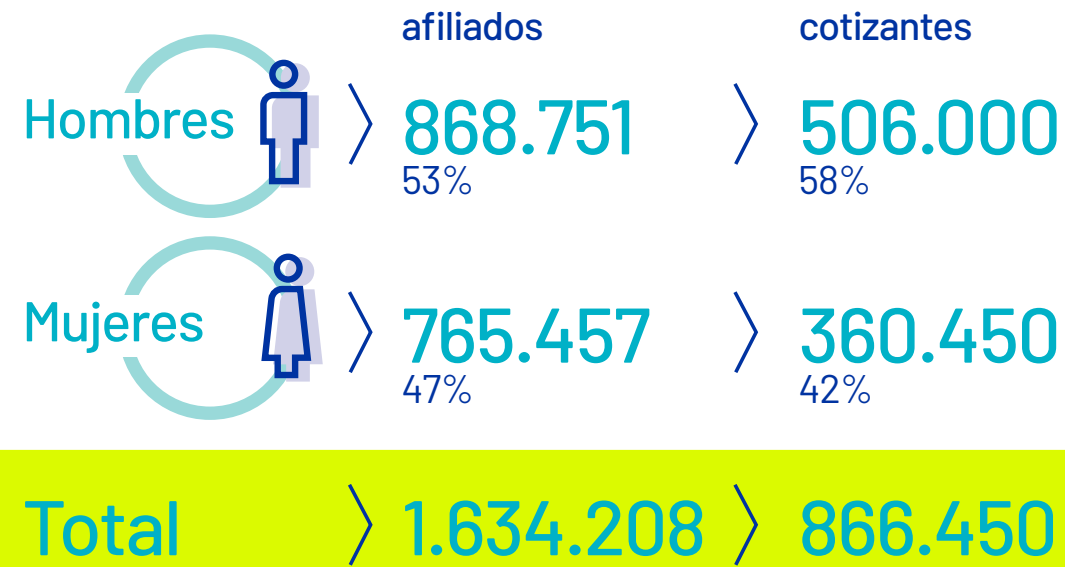
### Diversificación Fondo E



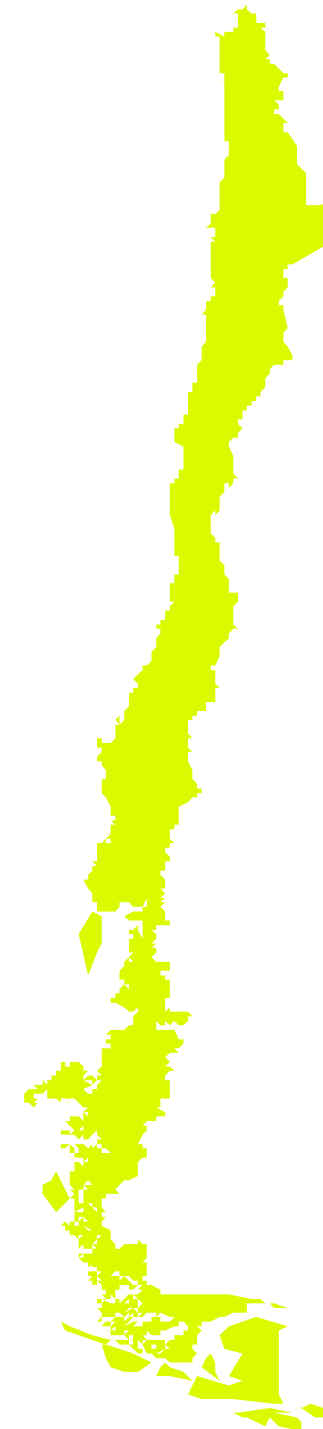


# Gestión de afiliados y pensionados

Por Género



Por Región



Región	Afiliados	Cotizantes (como porcentaje de los afiliados)
I	31.494	48%
II	57.696	60%
III	25.793	63%
IV	52.448	58%
V	170.132	49%
VI	69.394	58%
VII	108.872	61%
VIII	139.015	75%
IX	73.031	51%
X	91.297	58%
XI	12.018	48%
XII	19.245	54%
METROPOLITANA	690.903	50%
XIV	31.374	51%
XV	19.256	53%
XVI	39.533	56%
SIN INFORMACIÓN	2.707	27%

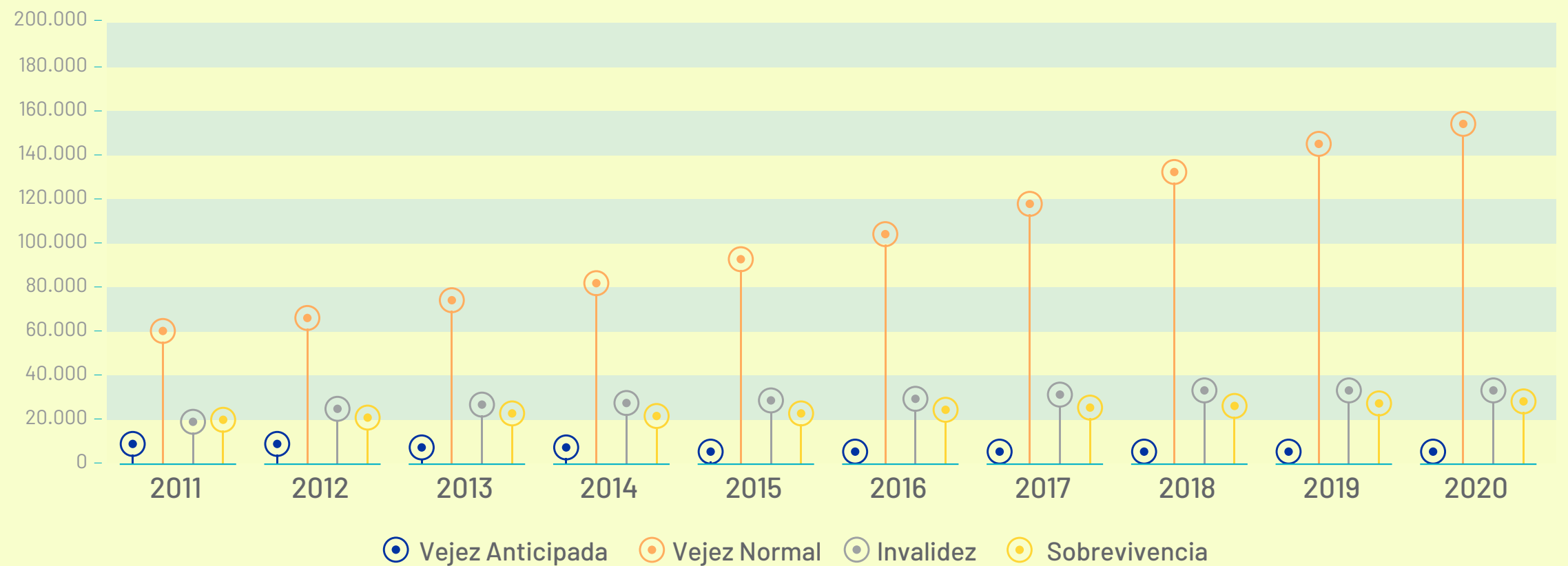






## Beneficios Otorgados

Al mes de diciembre de 2020 AFP Capital S.A. pagaba un total de 225.720 pensiones mensuales, que representa un incremento del 4,59% respecto de 2019. Del total, 35.593 corresponden a invalidez, 30.083 a sobrevivencia, 153.336 a vejez y 6.708 a vejez anticipada. El valor de las pensiones pagadas de diciembre alcanzó a \$47.461.411 millones.







Creación de valor con  
**una mirada de largo plazo**



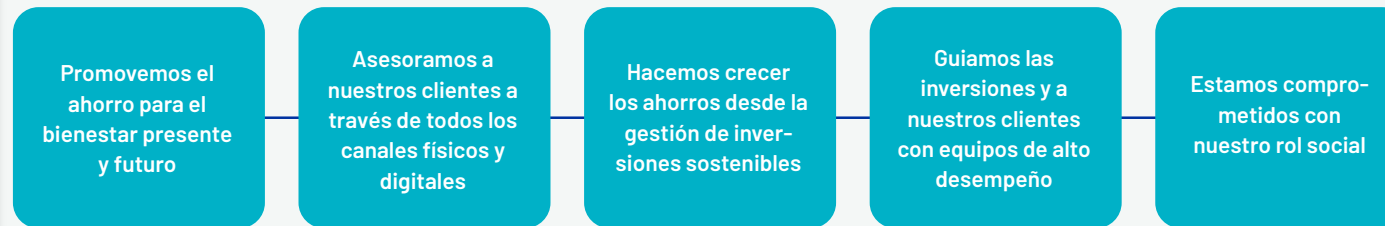
# Modelo de Creación de Valor

En el marco de nuestro compromiso y visión sostenible de la organización, nuestra gestión debe además contribuir al bienestar de todos nuestros grupos de interés, es por lo que hoy operamos con un modelo de creación de valor que nos permita integrar los objetivos de la compañía con los públicos de interés, y la forma de hacer las cosas, contribuyendo así a los Objetivos del Desarrollo Sostenibles (ODS) definidos por Naciones Unidas. Actualmente nuestra gestión se enfoca en impactar a los ODS 1: Fin de la Pobreza; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 13: Acción por el clima; ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas y ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

## Nuestro Propósito

**Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión**

Qué hacemos:



## Cómo lo hacemos: Con mirada de largo plazo

**Acompañamos tus decisiones**

**Aportamos al fortalecimiento institucional**

**Creamos capacidades para el desarrollo**

**Cuidamos los recursos**

### Capitales



#### CAPITAL FINANCIERO

- > \$29.837.628 millones de activos
- > \$416.763.980 millones patrimonio neto

#### CAPITAL HUMANO

- > 1244 trabajadores
- > 582 proveedores (93% nacionales)

#### CAPITAL SOCIAL

- > 1.634.208 clientes
- > 490.068 pensionados
- > Alianzas con propósito: Infocap, Pacto Global
- > Relación con academia
- > Tamaño \$ 29.472.516 millones de fondos administrados
- > Relación con entidades estatales

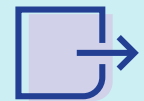
#### CAPITAL FÍSICO Y TECNOLÓGICO

- > 36 sucursales con presencia en 36 comunas del país, incluida Isla de Pascua
- > Canales remotos
- > Plataformas digitales a disposición de nuestros clientes

#### CAPITAL INTELECTUAL

- > Competencia en gestión de inversiones
- > Entrega de Información y asesoría relevante a clientes
- > Adhesiones y compromisos de estándares sostenibles (Pacto Global y Principios de Inversión Responsable)
- > Trabajo con la academia en educación para el ahorro

### Resultados



#### CLIENTES

- > 15,7% participación mercado
- > 58% Índice satisfacción (VOC)
- > 45% Indicador de recomendación (NPS)
- > 6,7 % de rentabilidad promedio en los fondos de pensiones

#### PENSIONADOS

- > Valor de las pensiones pagadas: \$47.461.411
- > Número de Pensiones Pagadas 225.720
- > 78% pensionados bancarizados
- > Plataforma de acompañamiento: Estar bien en casa

#### EMPLEADORES

- > Número de Empleadores 396

#### ACCIONISTAS

- > Utilidad neta \$59.913 millones
- > Rentabilidad del Encaje \$18.270 millones

#### COLABORADORES

- > 62% de los colaboradores son mujeres
- > 10,1 horas promedio de formación

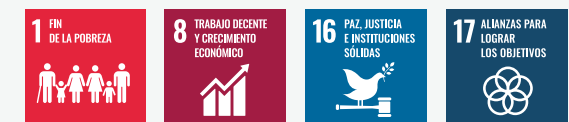
#### PROVEEDORES

- > 9 días corridos en promedio de pago
- > 93% proveedores nacionales

#### COMUNIDADES

- > 204 beneficiarios programas comunitarios
- > \$27.580.000 donados en excedentes de capacitación Sence

### CONTRIBUCIÓN A LOS ODS





## Grupos de interés

(102-40)(102-42)(102-43)(102-44)

Para cumplir con nuestro propósito e impactar de modo positivo a nuestro entorno, debemos conocer a los diversos grupos de interés de AFP Capital. Por esto, es necesario identificar cuáles son aquellos actores que inciden, o a los que impactamos directa o indirectamente y con quiénes se debe entablar relaciones sostenibles y de mutuo aporte.

Definimos como grupos de interés aquellas entidades o personas que podrían verse afectadas significativamente por las actividades, productos y servicios de nuestra organización o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de AFP Capital

para ejecutar sus estrategias y alcanzar sus objetivos. En concreto, dentro de nuestros grupos de interés están nuestros clientes, colaboradores, proveedores, comunidades en general, la sociedad civil, el gobierno, entre otros.

El lazo que forjamos con cada uno de estos grupos de interés implica que debemos conocerlos, saber sobre sus necesidades, prioridades y desafíos y con ello, establecer relaciones de cooperación y respeto, para potenciar los espacios de interacción, trabajo colaborativo y eliminar así los impactos negativos.

### Listado de grupos de interés



## Grupos de interés internos



### Colaboradores

#### Temas relevantes

- > Desarrollo y formación
- > Clima laboral
- > Relacionamiento de equipos y trabajo colaborativo
- > Remuneraciones e incentivos
- > Beneficios y calidad de vida
- > Transformación digital y teletrabajo

#### Nuestro compromiso

- > Trabajar con un propósito claro y vivir nuestros principios
- > Compromiso con el desarrollo personal y profesional de las personas
- > Potenciar liderazgos y desarrollo de carrera de los colaboradores
- > Mantener un buen clima laboral
- > Foco en la calidad de vida de los colaboradores



Frecuencia de participación: Permanente



### Directores

#### Temas relevantes

- > Rentabilidad y crecimiento
- > Gestión responsable del negocio
- > Relación con los grupos de interés y sostenibilidad

#### Nuestro compromiso

- > Lograr los resultados definidos del negocio
- > Garantizar la total transparencia de nuestra gestión
- > Mantener una comunicación permanente sobre nuestro desempeño
- > Velar que nuestra gestión ponga siempre a la persona en el centro



Frecuencia de participación: Mensual



### Accionistas e inversionistas

#### Temas relevantes

- > Gestión responsable de las inversiones
- > Altos estándares de control de riesgos
- > Gestión ética del negocio a través de un gobierno corporativo robusto

#### Nuestro compromiso

- > Estrategia de riesgo definida y alineación del negocio con ella
- > Entrega de información fidedigna y transparente respecto de las finanzas y negocios
- > Resultados económicos y financieros satisfactorios
- > Fortalecer la reputación de la compañía



Frecuencia de participación: Permanente

## Grupos de interés externos:



### Clientes

#### Temas relevantes

- > Claridad en la información sobre productos, servicios y procedimientos
- > Atención de calidad y oportuna
- > Asesoría personalizada, simple y transparente

#### Nuestro compromiso

- > Ser asesores de nuestros afiliados y pensionados para acompañarlos en la construcción de una mejor pensión
- > Ser claros y transparentes en la información
- > Disponer de canales de atención que sean expeditos, simples y seguros



Frecuencia de participación: Permanente



### Comunidad

#### Temas relevantes

- > Participar en iniciativas de desarrollo social que promuevan la educación para el ahorro, la formación de competencias laborales y el bienestar de las personas mayores

#### Nuestro compromiso

- > Gestión de la estrategia de desarrollo social
- > Promoción de buenas prácticas a través de alianzas con los principales actores del sistema, tales como empleadores, think tanks y fundaciones en general



Frecuencia de participación: Permanente y Esporádico



### Líderes de opinión

#### Temas relevantes

- > Rol de nuestra empresa en el sector financiero y en la sociedad
- > Contribuciones al ámbito del sistema de seguridad social

#### Nuestro Compromiso

- > Ser transparentes
- > Escuchar y dialogar
- > Contribuir con conocimiento para enriquecer las perspectivas sobre la industria en la que participamos
- > Entregar información objetiva



Frecuencia de participación: Permanente



### Estado y reguladores

#### Temas relevantes

- > Cumplimiento regulatorio
- > Gobierno corporativo sólido
- > Constante aporte a las mejoras del sistema de fiscalización, a través de la eficiencia de los procesos internos
- > Coordinación e implementación de nuevas regulaciones y aplicación de convenios de seguridad social

#### Nuestro Compromiso

- > Compromiso con el fortalecimiento del sistema previsional en Chile, a través de una postura constructiva y visión de largo plazo
- > Aportar al conocimiento y comprensión del sistema, a través de iniciativas de educación previsional y cumplimiento cabal respecto de la normativa vigente
- > Dar respuesta veraz y oportuna a las consultas asociadas a fiscalización de cumplimiento normativo
- > Contribuir a las normas en consulta que buscan fortalecer la visión de sostenibilidad de los actores de la industria



Frecuencia de participación: Permanente



### Academia y Gremios

#### Temas relevantes

- > Participación y alianzas con grupos que generan conocimiento y estudios sobre temas relacionados con pensiones, mercado laboral y personas mayores

#### Nuestro Compromiso

- > Construir un vínculo con las instituciones que realizan investigación
- > Co-construir propuestas innovadoras respecto del sistema de pensiones, la gestión del negocio e integración del entorno a él
- > Contribuir con nuestra experiencia y capacidad instalada a iniciativas público-privadas



Frecuencia de participación: Mensual y Esporádico



### Medios de comunicación

#### Temas relevantes

- > Difusión de los temas relevantes de la compañía
- > Transparencia e información oportuna
- > Acceso a fuentes oficiales de información

#### Nuestro Compromiso

- > Mantener una comunicación proactiva, permanente y fluida, con los medios de comunicación
- > Entregar información fidedigna y veraz
- > Aportar con conocimiento del sistema de pensiones
- > Ser una empresa abierta al diálogo y al intercambio de opinión



Frecuencia de participación: Permanente



### Proveedores

#### Temas relevantes

- > Relación sustentable
- > Cumplimiento de los compromisos
- > Un marco de gestión ética y legal

#### Nuestro Compromiso

- > Relaciones basadas en la confianza, respeto y transparencia, cumpliendo mutuamente con los códigos éticos, y asegurando la calidad de los servicios
- > Cumplimiento de un sistema de pagos eficiente y efectivo
- > Asegurar que sus servicios puedan operar de forma adecuada en nuestra cadena suministro



Frecuencia de participación: Permanente





# Sostenibilidad y materialidad

Como Administradora de Fondos de Pensiones entendemos la sostenibilidad como la construcción de confianza con nuestros diversos grupos de interés en el largo plazo, al mismo tiempo que nos desempeñamos de manera eficiente, transparente y siempre desde la gestión ética de nuestras acciones. Trabajamos a diario para alcanzar los resultados trazados, pero también cuidamos la forma en cómo lo hacemos, lo que nos orienta a cumplir con nuestro propósito: **Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión.**

Esta visión sostenible nos desafía a conocer cuáles son las expectativas y asuntos relevantes -a lo que denominamos materialidad- de nuestros grupos de interés, lo que incorporamos en nuestra gestión a diario, orientada además por cuatro focos, que nuestro accionista SURA Asset Management, ha definido para gestionar la estrategia local.





## Focos de sostenibilidad

El propósito de la compañía está planteado para todos los Grupos de Interés, no sólo los accionistas e inversionistas, por lo que como compañía debemos estar atentos a las necesidades y demandas de la sociedad en su conjunto, especialmente en las dimensiones que impactan el negocio.

Esto implica facilitar la gestión de tendencias, riesgos y oportunidades, adoptando prácticas responsables y participando en las dinámicas públicas. Lo anterior es necesario para un crecimiento sostenible, maximizando la creación de valor.



A través de una **gestión sostenible**

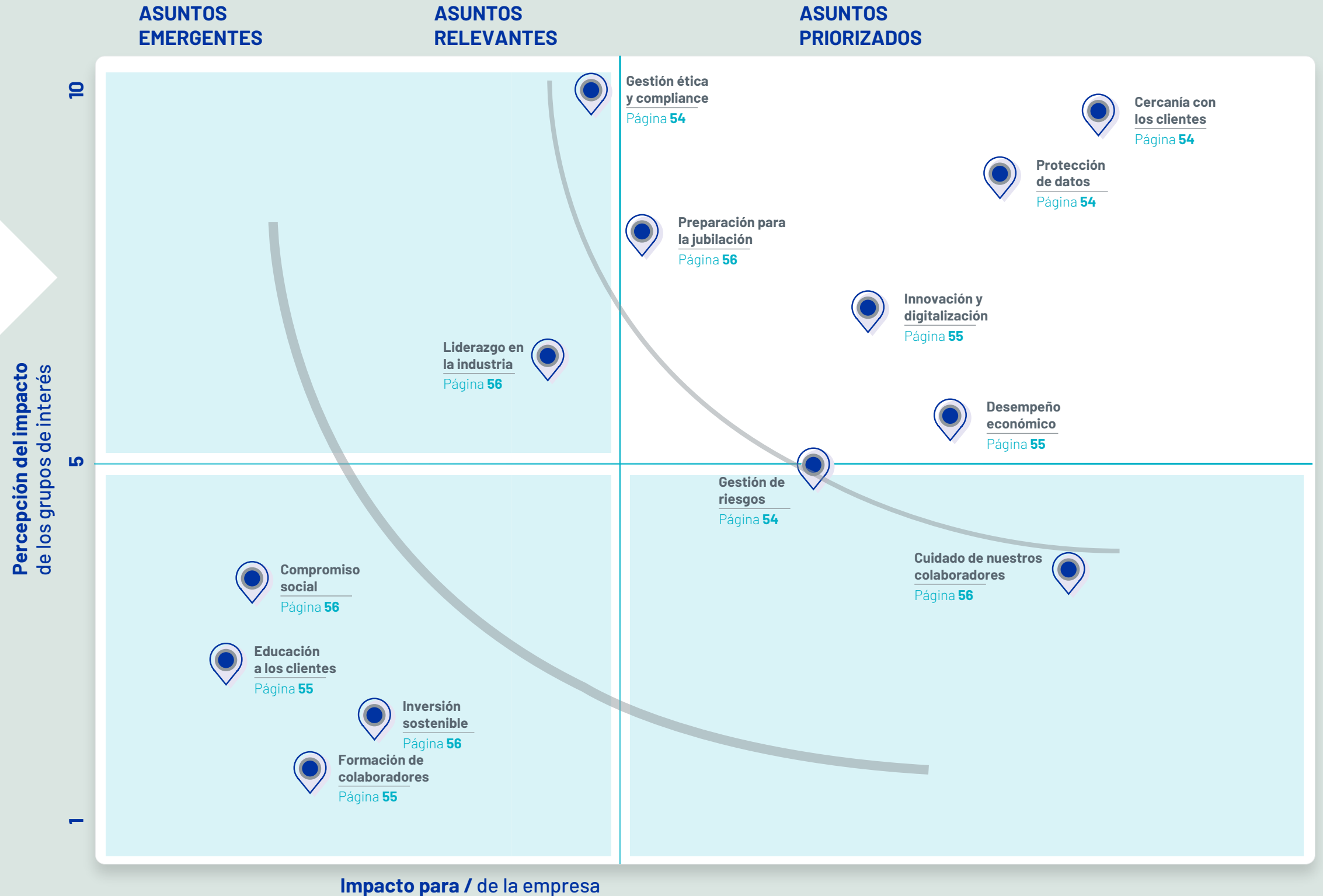
 <p><b>Cuidamos los recursos</b></p> <p>Analizamos nuestras decisiones de inversión garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.</p>	 <p><b>Fortalecemos la institucionalidad</b></p> <p>Trabajamos de la mano de organizaciones, instituciones y gobiernos, para reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas y así lograr la construcción de un mejor sistema de ahorro.</p>	 <p><b>Creamos capacidades para el desarrollo</b></p> <p>Promovemos la toma de decisiones correctas que impacten en el bienestar de las personas desde hoy, para que tengan una vejez tranquila.</p>	 <p><b>Acompañamos tus decisiones</b></p> <p>Fomentamos el conocimiento de las personas y abrimos caminos para el ahorro a través de la generación de capacidades y confianza.</p>
--	---	---	---

## Materialidad

(102-21)(102-29)(102-46)(102-47)

Con el propósito de determinar nuestros principales impactos, este año llevamos a cabo un análisis de materialidad. Para esto, trabajamos en dos etapas. En la primera identificamos los temas relevantes para nuestros grupos de interés, analizando documentos internos de la compañía, información de los principales estándares Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo y una evaluación comparativa de mejores prácticas en empresas nacionales e internacionales. Como resultado, obtuvimos un listado actualizado de los temas más relevantes para la sostenibilidad económica, social y ambiental. Por último, se entrevistaron a los principales líderes de AFP Capital para visualizar los hitos de gestión más relevantes del año.

Luego de definir el listado de temas, se realizó una encuesta de priorización que fue enviada a proveedores, trabajadores y clientes. Con dichos resultados se pudo graficar la matriz de materialidad que se presenta a continuación y también definir los focos de gestión de sostenibilidad para el año 2021.





## Temas Relevantes

(102-29)(102-47)(103-1)(103-2)(103-3)

Temas materiales 2020	¿Por qué es relevante para AFP Capital?	¿Cómo se gestiona?
<b>Gestión ética y compliance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La base de un negocio sostenible es contar con un gobierno corporativo robusto, que genere un ambiente favorable para las relaciones e inversiones a largo plazo, fortaleciendo así el valor de la compañía.</li> <li>- En nuestro rol como empresa asociada a la seguridad social, entendemos la relevancia de la probidad y de gestionar atentamente los riesgos asociados a nuestra operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contamos con nuestro Código de Ética para promover el comportamiento ético en nuestros trabajadores, directores, ejecutivos y proveedores, en el que se explicita la postura de la empresa frente a temas como gobierno corporativo, relación con nuestros grupos de interés, así como conflictos de interés, manejo y uso de información y no discriminación.</li> <li>- También tenemos el compromiso de construir cada vez más una cultura basada en nuestros valores, el propósito y la integridad en todas nuestras acciones.</li> <li>- La Gerencia de Cumplimiento además, se encarga de velar por el comportamiento ético de la empresa y la certificación de un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 20.393.</li> </ul>
<b>Gestión de riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un adecuado sistema de control interno nos permite establecer, mantener y robustecer el gobierno corporativo, generando un marco de actuación y responsabilidad para todos los miembros de la compañía y un impacto positivo en nuestros clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contamos con una estructura para supervisar políticas y procedimientos que aseguren un manejo adecuado de la gestión de riesgos.</li> <li>- La Unidad de Auditoría Corporativa es la encargada de evaluar el funcionamiento integral del Modelo de Gestión de Riesgos y el Sistema de Control Interno.</li> <li>- Nuestra gestión de riesgo tiene tres líneas de defensa y la primera de ellas radica en cada gerencia de la compañía, siendo la segunda la gestión de riesgos y cumplimiento y la tercera, la auditoría.</li> </ul>
<b>Protección de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Junto con el mayor desarrollo digital, aumenta la necesidad de proteger la información de nuestros clientes, además de la que administra nuestro equipo de trabajo.</li> <li>- Además, considerando que trabajamos día a día para que nuestros clientes mejoren su pensión, es necesario resguardar debidamente sus ahorros y el acceso a estos, por lo tanto, fortalecer los controles para la realización de trámites presenciales y en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En AFP Capital hemos robustecido la inversión en controles de seguridad e integridad de la información de nuestros clientes, de tal forma de asegurar su privacidad y confidencialidad.</li> <li>- Además, contamos con un proyecto de seguridad de la información y ciberseguridad, cubriendo tres frentes de acción relevantes: cultura interna, datos y tecnología.</li> </ul>
<b>Cercanía con los clientes</b>	<p>Hemos definido que el cliente debe estar en el centro de nuestro actuar, y ello debe ser más que una declaración, es parte de nuestro propósito y rol social, pues asumimos toda la responsabilidad que implica asesorar, orientar y acompañar a todos nuestros clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estamos trabajando intensamente para que cada uno de nuestros colaboradores haga suya este desafío en su trabajo diario, desde los equipos gerenciales hasta nuestro personal de contacto.</li> </ul>	<p>La gestión de clientes recae en toda la organización, pero especialmente en las áreas comerciales y de operaciones, pues parte importante del servicio que entregamos se perfecciona tanto en los puntos de contacto como en la gestión operativa de trámites y requerimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hemos incorporado tecnología de data mining -o minería de datos en español- y digital en nuestros canales de atención, a la vez que metodologías que permitan agilizar y simplificar nuestros procesos para los clientes.</li> <li>- La comunicación con ellos es esencial para estar cerca, en el momento oportuno, en lo que describimos como su ciclo de vida previsional.</li> <li>- Contamos con procesos de orientación y asesoría que permiten a nuestros clientes tomar mejores decisiones respecto de su ahorro.</li> <li>- También, estamos cerca de nuestros clientes a través de los empleadores, quienes juegan un rol clave en la educación previsional y en el pago correcto y oportuno de las cotizaciones, además de orientación para su futuro.</li> </ul>

<b>Innovación y digitalización</b>	<p>Desafíos cambiantes e inesperados hacen de la anticipación y la innovación elementos esenciales del cambio cultural interno, permitiendo la adaptación y sostenibilidad de las organizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoy la innovación va de la mano con la investigación y el desarrollo aplicado y, además, con la digitalización de los procesos internos y externos, tanto para brindar mejores servicios a todos nuestros clientes como para agilizar la implementación de nuevas formas de trabajar y organizar a nuestros equipos.</li> <li>- También la innovación es relevante para propiciar soluciones que impacten positivamente en nuestros clientes y grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hemos promovido nuevos canales virtuales durante la gestión 2020. Sin embargo, es también el fruto más visible de los cambios graduales que se han ido integrando en la compañía en los últimos años y que han permitido estar a la vanguardia y preparados para las nuevas demandas de los clientes.</li> <li>- Desde 2018 integramos la innovación a nuestra cultura organizacional con una estructura dentro de la Vicepresidencia de Talento Humano y promovimos un Consejo de Innovación, liderado hoy por el gerente general.</li> <li>- Nuestras alianzas con la academia nos han permitido visualizar y anticipar desafíos, para tomar decisiones estratégicas. En este ámbito, se desempeña el Consejo de Innovación, liderado por el gerente general.</li> </ul>
<b>Educación a los clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El análisis de todo lo desarrollado hacia atrás, nos brindó en 2020 la oportunidad de repensar los enfoques en este ámbito, para ir más allá de la educación previsional y construir alianzas que beneficien a nuestros clientes.</li> <li>- Además, en un contexto en el cual la confianza en el sistema de las AFP se ve debilitada, el acompañamiento a través de asesorías personalizadas, y el uso de un lenguaje simple y claro para todos, son elementos clave para atender las necesidades de información de los clientes, y responder las dudas sobre el sistema de pensiones y la incertidumbre económico-financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al trabajo de la Gerencia de Servicios se suman los aportes de la Gerencia Comercial, muy relevantes para la creación de contenidos dirigidos a clientes actuales y potenciales.</li> <li>- Un ejemplo de la generación de contenidos ágiles y novedosos para explicar el sistema de pensiones y el rol de la AFP fue Capital PLAY, una plataforma digital multimedia.</li> <li>- Finalmente, desde la Inteligencia de Negocios, el análisis de las interacciones y respuestas de los clientes se convierten en contenidos que sirven para asesorar y guiar a los clientes.</li> </ul>
<b>Desempeño económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr buenos resultados económicos es relevante, pues nos permite sostener a la Compañía en el tiempo, continuar generando empleo e invertir en su desarrollo, infraestructura física, tecnológica y digital, a la vez que en su capital humano.</li> <li>- Nuestros accionistas decidieron comprometer importantes recursos en esta empresa y esperan también obtener un adecuado retorno por su inversión y por el riesgo que corren en ello.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante 2020 avanzamos en desarrollar y gestionar nuevas formas de hacer las cosas, con el objetivo de ser eficaces y eficientes en el logro de los resultados y además uso eficiente de los recursos.</li> <li>- Entendimos que debemos considerar que un adecuado desempeño económico es resultado de dar un servicio de excelencia a nuestros clientes para que estos permanezcan con nosotros y nos recomienden.</li> </ul>
<b>Formación a colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con talentos humanos bien formados es crítico para diferenciarse en la industria, especialmente considerando nuestro trabajo que está transitando desde el enfoque de "ventas" a uno enfoque de asesorías personalizadas y procesos de acompañamiento de alto nivel.</li> <li>- Esta mirada es particularmente necesaria dada la automatización y digitalización de los servicios.</li> <li>- El desafío para el futuro es contar con "asesores Integrales" que representen una ventaja competitiva y nos diferencien en la industria, donde el propósito se convierte en un elemento esencial.</li> </ul>	<p>Forma parte de la estrategia de Desarrollo y Formación de nuestros colaboradores, cuya implementación se lleva a cabo a través de plataformas tecnológicas, que permiten el acceso a cursos y programas formativos, así como a través de comunidades de aprendizajes sobre diferentes materias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenemos el desafío de transitar desde un enfoque tradicional de las capacitaciones a un enfoque de diversificación y focalización de las capacitaciones, aprovechando los talentos humanos de nuestra empresa.</li> <li>- Hoy existen programas de desarrollo para los grupos de Alto Potencial y Talentos y el desafío futuro es generar un programa para cargos críticos de la empresa.</li> </ul>



**Temas Relevantes** (continuación)

Temas materiales 2020	¿Por qué es relevante para AFP Capital?	¿Cómo se gestiona?
<b>Cuidado de nuestros colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este ámbito está estrechamente ligado con el propósito organizacional que nos mueve como compañía. Su realización solo es posible si contamos con colaboradores felices, satisfechos y plenamente activos en la promoción de la cultura y valores de la empresa.</li> <li>- Por otro lado, requiere adaptar nuestros equipos a nuevas formas de trabajar, recogiendo los aprendizajes de los últimos años, especialmente 2020, capitalizando la dinámica del trabajo flexible y promoviendo la simplificación y automatización de los procesos.</li> </ul> <p>En un año marcado por la pandemia, este ámbito fue muy relevante, ya que su gestión estuvo enfocada principalmente en la gestión coyuntural, para reducir las posibilidades de contagios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de Talento Humano e Innovación recoge el doble desafío de la gestión presente frente a los desafíos del futuro. El 2020 fue un año muy particular en este ámbito, ya que su gestión estuvo enfocada principalmente en la gestión coyuntural, para reducir las posibilidades de contagios, manejar los miedos y el estrés de los colaboradores. En este sentido, el involucramiento de los sindicatos en el acompañamiento a los trabajadores ha sido clave para la gestión del cuidado.</li> <li>- Sin embargo, por otro lado, su gestión también se enfocó en analizar y trazar los nuevos caminos del cuidado: salud emocional y mental de los colaboradores.</li> </ul>
<b>Liderazgo en la industria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este constituye uno de los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad.</li> <li>- Consideramos que nuestro rol social demanda una posición activa de nuestra parte para ser también promotores de la solución a los problemas del sistema previsional chileno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscamos alcanzar un liderazgo relevante en la industria a través de la acción de nuestra Presidencia, Gerencia General y voceros en diferentes especialidades del negocio.</li> <li>- Como parte de las líneas de trabajo está el contribuir con propuestas de mejora al Sistema de Pensiones canalizadas al regulador y la Asociación Gremial de AFP.</li> </ul>
<b>Inversión sostenible</b>	<p>La función de gestionar la inversión de los fondos de pensiones es una de las más importantes que efectúa una AFP. Para nosotros es esencial y ponemos todo nuestro esfuerzo y los mejores talentos en ello.</p> <p>Esto es así porque la rentabilidad que se puede obtener de los fondos es una de las vías principales para mejorar el nivel de las pensiones.</p>	<p>AFP Capital cumple plenamente con las normas establecidas por la CMF en estas materias.</p> <p>Contamos con una Política de Inversiones Sostenibles y la hemos ajustado nuestra política de inversiones y lo seguiremos haciendo en vista a asegurar que nuestras inversiones sean ASG.</p> <p>Estamos capacitando a nuestros equipos de inversiones en Gestión de Inversiones ASG.</p> <p>Entendemos que puede haber un impacto en rentabilidad en el corto plazo, pero sabemos que en el largo plazo los retornos que podemos lograr serán mayores y con menos riesgo.</p>
<b>Compromiso social</b>	<p>En los últimos años, el enfoque de sostenibilidad ha mostrado a las empresas la necesidad de tener un rol activo y comprometido con el entorno y la sociedad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las alianzas con propósito son un camino sostenible para abordar este tipo de desafíos porque permitan impactar a mayor cantidad de beneficiarios.</li> </ul> <p>Los movimientos sociales, el estallido social de 2019 y la crisis generada por la pandemia, además, han mostrado demandas sociales latentes, centrando a las pensiones en uno de los tres temas centrales de preocupación de las personas, junto con la educación y la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En nuestro caso además, en una sociedad caracterizada también por el envejecimiento demográfico acelerado, estamos llamados a revisar nuestro rol social, que debe garantizar mejores pensiones.</li> </ul>	<p>La gestión de las contribuciones de la compañía al desarrollo social se enmarca en un modelo enfocado en tres ámbitos de acción: emprendimiento e innovación, educación y envejecimiento.</p> <p>La compañía participa de iniciativas de desarrollo social, de manera estructurada y sistemática, a través del voluntariado corporativo, donaciones y aportes directos a través de fondos solidarios y concursos de proyectos.</p>
<b>Preparación para la jubilación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construir una pensión es el fin último de nuestra AFP.</li> <li>- Queremos dar una mejor calidad de vida a quienes se jubilan y para ello importa mucho cómo es la experiencia en ese preciso momento.</li> <li>- Nuestros pensionados son padres o abuelos y por ende, hay familias y hogares que se ven impactados por la forma en que aquellos se acogen a su jubilación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estamos generando una propuesta de valor específica para quienes están próximos a pensionarse y nuestros pensionados.</li> <li>- Estamos facilitando su relación con nuestra AFP a través de tecnología para facilitar los métodos de pago de pensión, y procurando más bocas de pago.</li> <li>- Estamos formando a nuestros equipos de atención para dar una atención de excelencia a estos clientes y mejorando los procesos para que tengan una buena experiencia al momento de acogerse a jubilación.</li> </ul>

**Adhesiones**

(102-12)(102-13)



**Pacto Global**

En 2018 adherimos a los principios de Pacto Global, fortaleciendo de esta manera nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Complementando esta adhesión, desarrollamos un trabajo académico en conjunto con la Universidad Andrés Bello, en donde se realizó un caso de estudio sobre el sistema de pensiones dirigido a alumnos de pregrado de esa casa de estudios.



**Asociación de AFP**

Participamos en la Asociación de AFP de Chile, la cual es una organización gremial que reúne a las sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones, con el objetivo de buscar más y mejores soluciones para el sistema previsional.



**PRI**

En AFP Capital llevamos cuatro años considerando criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en nuestros procesos de inversión. Para fortalecer nuestro compromiso, a finales de 2019 adherimos como signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI), iniciativa organizada por Naciones Unidas, asumiendo que estos criterios son esenciales para resguardar los fondos previsionales y buscar la mejor rentabilidad en el largo plazo.



**Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes**

Somos parte de la Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes, cuyo objetivo es definir una agenda de diálogo y trabajo conjunto de largo plazo entre el gobierno, reguladores e instituciones del mercado financiero, para incorporar los riesgos y oportunidades del cambio climático en sus estrategias de negocio.





# Inversión sostenible

En los últimos tres años AFP Capital ha integrado factores no financieros en la evaluación de inversiones, camino que inicio con la incorporación de los criterios asociados a los gobiernos corporativos de las empresas en que invierte y que hoy ya considera también criterios ambientales y sociales.

## Avances en nuestra gestión



Los criterios Ambientales, Sociales y Gobierno Corporativo (ASG) son incorporados en los procesos de análisis de inversión y riesgos, a través de un modelo de gestión que incluye un procedimiento en donde se evalúan diversos documentos y fuentes de información de las diferentes empresas en donde decidimos invertir. Los datos son sistematizados en una matriz que incluye los criterios definidos para así analizar el desempeño bajo estos tres conceptos.

Tal análisis afecta directamente la calificación de dichas empresas en las que invertimos. Del mismo modo, cuando no so-

mos nosotros los encargados de invertir directamente, solicitamos que nuestros gestores cumplan los mismos estándares y requerimientos al momento de tomar una decisión de inversión.

Estos procedimientos se enmarcan en la Política de Inversión Sostenible de AFP Capital, aprobada por el directorio de la compañía en 2019. El objetivo de este documento es establecer las directrices para la toma de decisiones en los procesos de inversión.

## Modelo de evaluación



Cantidad de activos bajo gestión (AuM) por clase de activo, que emplean:

<b>1) Integración*:</b>	
<b>Acciones:</b>	<b>USD 2.095.157.342</b>
<b>Bonos Corporativos:</b>	<b>USD 3.810.838.467</b>
<b>2) Inversión temática de sostenibilidad**:</b>	
<b>Bonos corporativos:</b>	<b>USD 67.440.000</b>
<b>3) Screening***:</b>	
<b>Acciones:</b>	<b>USD 2.095.157.342</b>
<b>Bonos Corporativos:</b>	<b>USD 3.810.838.467</b>

\* Incluir factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo de manera explícita y sistemática en el análisis y las decisiones de inversión para lograr una mejor gestión de los riesgos y mejorar los rendimientos.

\*\* Aplicar los filtros a listas de inversiones potenciales para confirmar o descartar empresas del proceso de búsqueda de inversiones con base en las preferencias, valores o código de ética de un inversor

\*\*\* Buscar para combinar perfil de riesgo / rentabilidad atractivos con la intención de contribuir a la obtención de un resultado ambiental o social específico. Incluye inversión de impacto.

## Nuestro compromiso con los Principios de Inversión Responsable (PRI)

Tal como comentamos anteriormente, estamos convencidos de que las organizaciones con más transparencia y mejores prácticas respecto de las variables ASG, en el largo plazo, generan mayores retornos de manera sostenida, lo que en nuestro caso apunta a conseguir mejores pensiones para los chilenos.

### ¿Qué significa esto?

El PRI (Principios de Inversión Responsable) es una iniciativa global creada por las Naciones Unidas en el año 2005, que promueve y apoya la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en los procesos de análisis, evaluación y toma de decisiones de inversión.

### El compromiso de ser signatario

Significa que, como AFP Capital, promovemos e integramos estos tres criterios en nuestras decisiones de inversión, asumiendo y reafirmando su relevancia para el desarrollo sostenible de los negocios, las economías y las relaciones de largo plazo con nuestros clientes. Al ser signatarios, nos proponemos no solo preocuparnos de obtener rentabilidad hoy, sino que también, cómo nuestras acciones perdurarán en el tiempo, es decir, hacernos cargo y tomar un papel protagónico en los impactos medioambientales y sociales de nuestro entorno.

## Acuerdo Verde

El cambio climático es considerado uno de los desafíos más importantes a la hora de tomar decisiones de inversión, ya que sus repercusiones van más allá de las medioambientales. Sus efectos son de carácter multidimensional, con el potencial de afectar las economías y, por ende, al sector financiero. Es por eso que, en el contexto de la Mesa Público Privada de Finanzas Verde, creada en julio de 2019, y liderada por el Ministro de Hacienda, hemos seguido participando de las mesas de trabajo con el objetivo es contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos de Chile en materia climática.

El acuerdo firmado define principalmente temas relacionados a la gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio

climático. De esta manera, estamos contribuyendo a la estabilidad financiera, al mismo tiempo que nos comprometemos a tomar medidas para mitigar los riesgos de los efectos del cambio climático en las carteras de los Fondos de Pensiones.

Sabemos que este es un paso más que damos como compañía para transformarnos en una empresa sostenible. Asimismo, para dar seguimiento a nuestras acciones, estamos conscientes de que debemos informar las evaluaciones que realizamos respecto a nuestras inversiones más significativas, dado que debemos considerar oportunidades de inversión que deriven, transitoriamente, a una economía de cero emisiones netas al año 2050.

## Inversión en bono verde y social

Al igual que el año anterior, este 2020 AFP Capital continuó invirtiendo en bonos verdes y sociales emitidos por Aguas Andinas, ILC, CMPC y Banco Estado:

Emisor	Descripción	MMUSD	Tipo
Aguas Andinas	<b>BAGUA-AE</b> Bono destinado a aumentar el agua potable y mejorar sistemas de abastecimiento y tratamiento de agua. Emitido por Aguas Andinas.	11.29	Verde
ILC	<b>BEILC-I</b> Bono emitido por Inversiones La Construcción S.A. para el financiamiento y creación de empleo.	16.84	Social
CMPC	<b>BCMPC-O</b> Bono emitido por CMPC para financiar mejoras de plantas productoras y hacerlas más sustentables, fabricación de bolsas de papel para reemplazar plástico, entre otros.	22.09	Verde
Aguas Andinas	<b>BAGUA-AC</b> Bono destinado a aumentar el agua potable y mejorar sistemas de abastecimiento y tratamiento de agua. Emitido por Aguas Andinas.	12.00	Verde
Banco Estado	<b>BESTU30717</b> Emitido por BancoEstado para financiar proyectos sociales como préstamos a pymes, asesorías, educación financiera y acceso a créditos y financiamiento para mujeres, entre otros.	5.22	Social





# Gestión de riesgos

(102-11)(102-15)(102-30)

Un adecuado sistema de control interno permite establecer, mantener y robustecer el gobierno corporativo, generando un marco de actuación y responsabilidad para todos los miembros de la compañía y un impacto positivo en nuestros clientes. Es clave contar con una estructura organizacional que entregue valor a través de procesos controlados en cada unidad de negocio, supervisión de políticas y procedimientos que aseguren un manejo adecuado de la gestión de riesgos de la compañía. Es por esto que cada colaborador cumple un rol fundamental como parte de nuestro sistema de control interno, el que tiene tres líneas de defensa:

1

## Áreas de negocios:

son los responsables de la autorregulación, autocontrol y autogestión del cumplimiento de cada una de sus políticas internas, procedimientos y gestión de sus procesos. Las áreas que componen la primera línea de defensa son: Servicios, Operaciones, Inversiones y áreas comerciales principalmente.

2

## Áreas de la gestión de riesgos:

son los que conocen en profundidad las políticas, procedimientos y mejores prácticas para administrar de manera eficaz y eficiente los diferentes tipos de riesgos de nuestra organización. Su rol principal es apoyar y asesorar al negocio, asistir en las interpretaciones de las políticas y normas de gestión de riesgos y monitorear su cumplimiento, así como también realizar seguimiento de estas. Las áreas que componen la segunda línea de defensa son: Riesgos Corporativos, Cumplimiento y Fiscalía.

3

## Unidad de Auditoría Corporativa:

esta unidad está encargada de evaluar el funcionamiento integral del modelo. Es un órgano independiente, responsable de proporcionar una evaluación objetiva del diseño y efectividad del Sistema de Control Interno. Contar con un adecuado sistema de control interno nos permite mantener y robustecer nuestro gobierno corporativo, generando un marco de conducta y responsabilidad para cada uno de los miembros de nuestra compañía. Las líneas de defensa mencionadas se enmarcan en una estructura que entrega valor, permitiendo que el gobierno corporativo actúe dentro de un escenario con claras responsabilidades y una sólida dirección, que optimiza su funcionamiento manejando adecuadamente sus conflictos de interés, al mismo tiempo que resguarda los recursos de AFP Capital.

## Riesgos Estratégicos de Contexto



Desempeño de la economía y los mercados financieros



Dinámicas políticas



Movimientos sociales con influencia



Redes Sociales



Intervención humana en los ecosistemas naturales



Ciberseguridad

## Riesgos Estratégicos de Relacionamiento



Generación de confianza en los diferentes grupos de interés

## Riesgos Estratégicos de Negocio



Sostenibilidad del sistema de pensiones



Agente de cambio del sistema de pensiones



Cambios regulatorios y tributarios



Capacidad para llevar la oferta de valor adecuada para los clientes



Transformación de los negocios



Modelos de negocios disruptivos

## Riesgos Estratégicos Manejo de Recursos



Acceso a fuentes de financiamiento y gestión del capital



Capacidad de contar con el talento humano con las competencias necesarias



Aprovechamiento de los recursos tecnológicos & operacionales





4

Cliente  
en el centro



# Hitos del año en cifras



**20.132.575**  
contactos con clientes

Con el fin de informar, aclarar dudas y actualizar los datos de contacto de nuestros afiliados y pensionados, contactamos a nuestros clientes a través de nuestros canales digitales y contact center.



**78%**  
de los pensionados bancarizados

Para facilitar los trámites de los pensionados y evitar que salgan de sus casas, promovemos el depósito de sus pensiones en cuentas bancarias.



**MM USD**  
**5.142**  
monto total del retiro pagado

Por AFP Capital.



**+ de 1.200.000**  
visitas a Capital Play

Implementamos una plataforma de información con videos que explican desde cómo es la rentabilidad de los multifondos a aspectos prácticos de cómo utilizar el sitio web de AFP Capital.



**1.021.876**  
solicitudes de retiro



**79%**  
de satisfacción con el proceso de retiro en AFP Capital

De acuerdo a la opinión de nuestros clientes.



**+ de 319.000**  
visualizaciones en streaming

Temas de interés y respuestas en vivo.

Nuestras RRSS:



Twitter  
**31.215**  
seguidores



Facebook  
**81.878**  
seguidores



Instagram  
**15.225**  
seguidores



Linkedin  
**8.419**  
seguidores



YouTube  
**10.200**  
seguidores



# Atención al cliente

**Mejorar la experiencia de nuestros clientes ha sido uno de nuestros focos durante 2020 y para esto disponemos de distintos canales de atención.**

Estamos presentes a lo largo del país con 36 oficinas que cubren todas las regiones de Chile (ver Anexo 1) y somos la única AFP presente en Isla de Pascua. Esto representa el claro compromiso de afiliar a todos los chilenos, donde se encuentren.

Nuestras sucursales han incorporado nuevas tecnologías y entregamos permanentemente materiales a nuestros ejecutivos para que puedan asesorar correctamente a los afiliados y pensionados.

El modelo de atención al cliente busca estar presente a través de distintos canales, por lo que las oficinas de atención se complementan con un sitio web transaccional, que funciona como una sucursal virtual, las 24 horas del día, todos los días del año.

## ¿En qué consiste una sucursal inclusiva?

Todas nuestras sucursales están acondicionadas para atender a personas con movilidad reducida.

Nuestros usuarios que sufren ceguera encontrarán ejecutivos preparados para entregar orientación y asesoría a través de un completo kit que facilitará el acceso a información clara acerca del sistema de pensiones y los servicios ofrecidos en la sucursal.

Contamos con folletos adaptados con microcódigos para ser leídos con un lápiz parlante (lápiz Roy). La información disponible incluye:

- > Descripción de atributos AFP Capital (disponible en braille)
- > Programa Hablemos de Pensiones
- > Trámite fácil herencia
- > Trámite fácil vejez/vejez anticipada
- > Trámite fácil bono reconocimiento
- > Trámite fácil asignación familiar
- > Trámite fácil sobrevivencia
- > Lápiz Roy

## También lenguaje de señas

Contamos con un staff de ejecutivos preparados para entregar orientación y asesoría en lenguaje de señas. Además, hemos desarrollado programas de educación previsional dirigidos a personas sordas con un protocolo de atención que incluye personal capacitado para entregar asesoría en lenguaje de señas y disponibilidad de videoconferencia con ejecutivos especialistas.

## Número de atenciones sucursal inclusiva

Tipo Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Movilidad Reducida	898	695	220	128	130	85	140	700	555	639	826	764	5.780
No vidente	35	18	4	1	3	1	2	13	16	11	18	9	131
Sordo	17	12	4	3	2	2	2	13	6	15	16	19	111
Atención no aplica	2	0	12	6	2	4	10	21	21	12	18	13	121
<b>Total general</b>	<b>952</b>	<b>725</b>	<b>240</b>	<b>138</b>	<b>137</b>	<b>92</b>	<b>154</b>	<b>747</b>	<b>598</b>	<b>677</b>	<b>878</b>	<b>805</b>	<b>6.143</b>

## Nuestra presencia en el territorio nacional

(102-6)








**36** Sucursales



## Canales digitales

Como parte del refuerzo de los canales de comunicación con los afiliados y pensionados, potenciamos las redes sociales de AFP Capital, a través de las cuales entregamos información para agilizar trámites, para educar financieramente a los clientes y no clientes y resolver dudas de nuestros afiliados.

RRSS:	Seguidores a diciembre 2020	Total interacciones 2020
 <b>Twitter</b>	<b>31,215</b>	<b>228,640</b>
 <b>Facebook</b>	<b>81,878</b>	<b>130,665</b>
 <b>LinkedIn</b>	<b>8,419</b>	<b>24,415</b>
 <b>Instagram</b>	<b>15,225</b>	<b>11,046</b>
 <b>YouTube</b>	<b>10,200</b>	<b>8,767</b>

# Promoción del ahorro y educación financiera

## Capital Play

Con el propósito de simplificar la forma de entregar información a nuestros clientes y pensionados, implementamos Capital PLAY, un sitio online en el cual los usuarios pueden acceder a contenidos relacionados con el sistema de pensiones en diversos formatos, en línea con las últimas tendencias mundiales en consumo de contenidos por streaming que se ordenan como "series" y "capítulos". Esto hace más simple encontrar el contenido relevante según los intereses y necesidades de cada persona.

Entre los temas desarrollados en esta plataforma están informes periódicos sobre la rentabilidad de los multifondos, cómo cambiar la modalidad de pago de la pensión y acceso a beneficios, entre otros temas. Estos contenidos están en videos, podcasts y streamings.

A diciembre, el sitio web de Capital PLAY contaba con 557.225 usuarios y 1.263.657 páginas vistas; el canal de YouTube alcanzó 10.235 suscriptores y 3.197.663 visualizaciones.



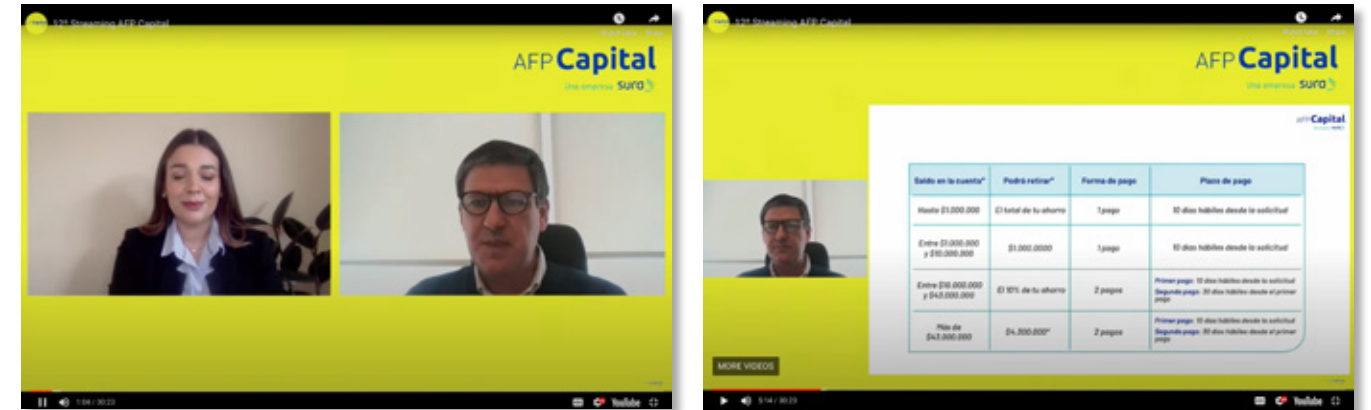
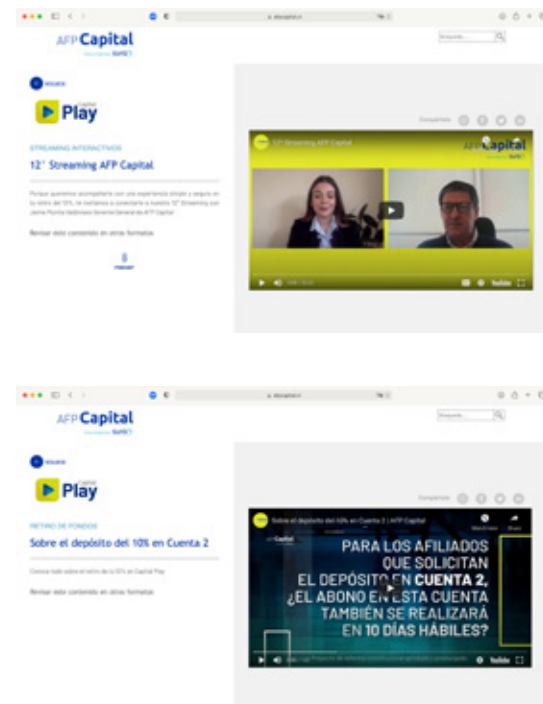
## Streamings

Con el mismo propósito de acompañar, informar, asesorar y educar a nuestros afiliados en temas previsionales, durante 2020 continuamos con nuestro plan de streamings interactivos, en los que nuestros clientes pudieron resolver sus dudas, realizando preguntas directamente a gerentes, subgerentes y ejecutivos de AFP Capital.

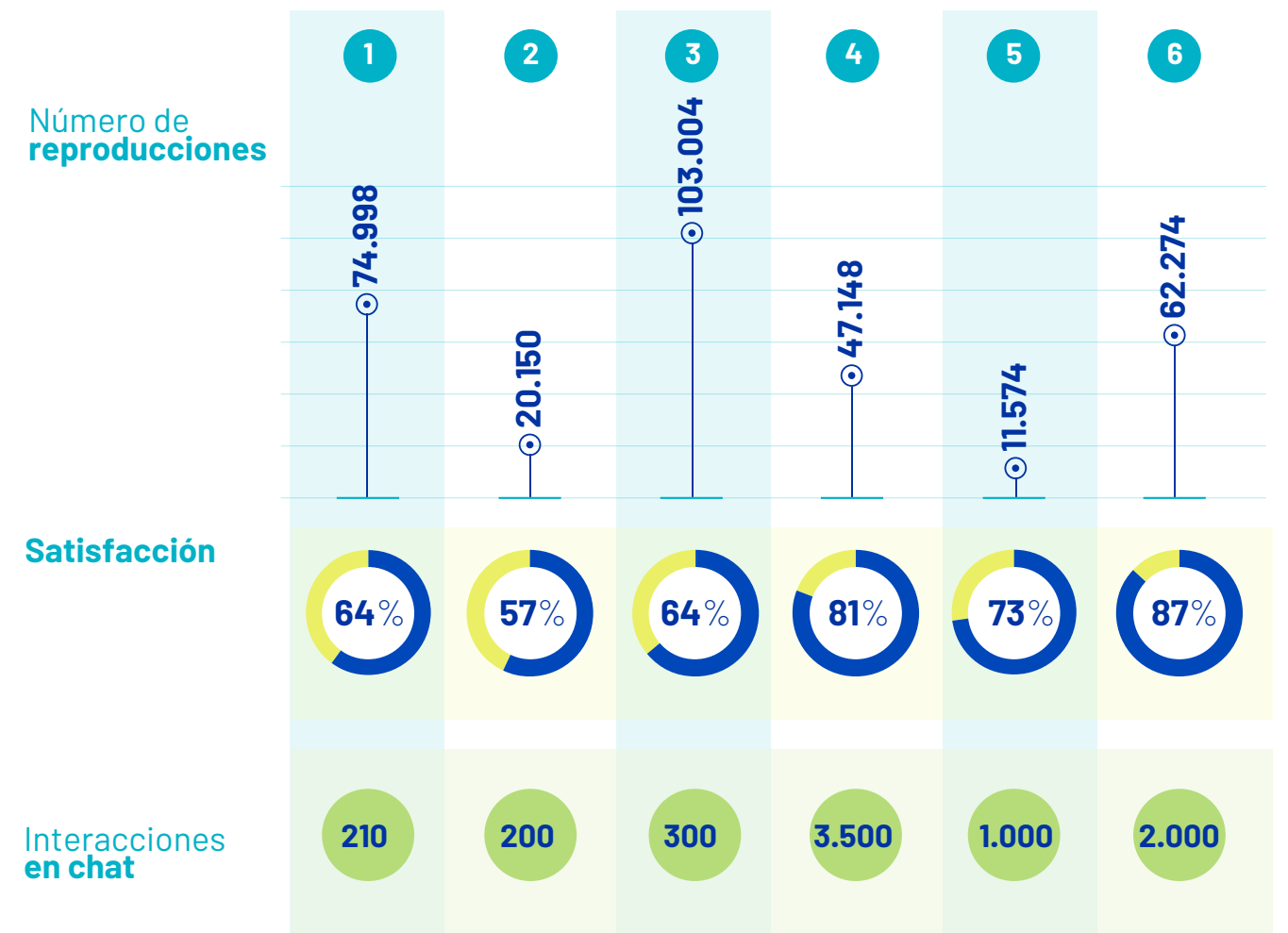
Durante este periodo, realizamos seis emisiones, las que tuvieron como temas centrales la rentabilidad de los multifondos, cómo estamos protegiendo tus ahorros, cambios en el sistema de pensiones y abordamos los retiros de fondos previsionales y su impacto futuro.

Estas transmisiones interactivas lograron más de 319 mil reproducciones a través de la página web y Facebook de AFP Capital, junto con otros medios de comunicación como La Tercera y Radio Biobío.

Cabe destacar, además, que todas estas instancias fueron transmitidas a través de lengua de señas, gracias a la colaboración de la Fundación Sordos Chilenos.



## Evaluación streaming 2020







## Proyecto X-PRO

En AFP Capital uno de nuestros focos de acción de sostenibilidad es aportar al fortalecimiento institucional, para lo cual trabajamos de la mano con organizaciones, instituciones y gobiernos con el fin de reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas y así lograr la construcción de un mejor sistema de ahorro.

En ese contexto, durante 2020 junto con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Andrés Bello y la Red Pacto Global, impulsamos la primera versión de Desafío X-PRO, iniciativa que convocó a 364 estudiantes de negocios de Chile y Colombia con el fin de proponer ideas para mejorar las pensiones en Chile.

Durante poco más de un mes de trabajo, los alumnos de ambos países conformaron 82 grupos de trabajo e hicieron análisis de empatía, segmentación y una serie de labores para ofrecer una respuesta para mejorar el sistema de pensiones en nuestro país.

Como compañía, valoramos haber podido participar en la elaboración del caso de estudio junto con la Universidad Andrés Bello y Pacto Global, que busca reflexionar y proponer soluciones en torno a la problemática del sistema de pensiones chileno y cómo este se hace sostenible en el tiempo.





# Pensionados

Facilitar los pagos a los pensionados y apoyarlos en esta etapa, fue uno de nuestros objetivos durante el año. Para esto, implementamos el Plan Pensionados 2020, que tuvo los siguientes hitos:



## Personas mayores en el mercado laboral

Desde el año 2016 contamos con el Programa de Inclusión Laboral de Pensionados, a través del cual personas de la tercera edad o con jubilación anticipada que están fuera de la fuerza laboral pueden reintegrarse como ejecutivos de servicio o de contact center de AFP Capital. Esta iniciativa les permite trabajar en jornadas parciales (20 horas semanales) y en sucursales ubicadas cerca de sus domicilios, contribuyendo a su bienestar.

De esta manera, potencian sus competencias y habilidades de relacionamiento, al mismo tiempo que se genera un clima más inclusivo.



## Actualización de datos de contacto

Realizamos campañas de actualización para mejorar la tasa de datos validados para asegurar el contacto con los pensionados. Con estas acciones logramos tener el 76,2% de los datos válidos, 14% más que en 2019.



## Conversaciones con los clientes

Realizamos una serie de evaluaciones y escuchas activas para conocer sus necesidades y evaluar la comunicación que estamos teniendo con ellos.



## Carpeta informativa sobre solicitud de pensión de invalidez

Entregamos a más de 1.200 personas una carpeta con el paso a paso necesario para iniciar la solicitud de pensión por invalidez. La evaluación de los ejecutivos es de 100% de satisfacción por el apoyo en la asesoría.



## Personalización de cartas con beneficios estatales

Simplificamos las comunicaciones en este ítem, permitiendo así que 34.421 personas pudiesen mejorar su pensión, lo que ha dejado a más de la mitad de los clientes satisfechos.



## Recálculo de la pensión

Desde junio de 2020 comenzamos a informar las variaciones en los montos a recibir.



## Estar Bien en casa

En octubre lanzamos el sitio web [www.estarbienencasa.cl](http://www.estarbienencasa.cl) para acompañar a los adultos mayores con información de actualidad, tutoriales para estar conectado en línea y consejos de vida sana y bienestar psicológico. En diciembre acumuló 112.510 visitas.



## Bancarización

Para evitar exponer la salud de los pensionados a contagios y facilitar los pagos, se realizaron campañas de bancarización a través de mailings, contactos telefónicos, sucursales y redes sociales.



## Trámites remotos

Se potenciaron los canales digitales. Con esto logramos que 19.095 pensionados realizaran sus trámites y recibieran sus pagos sin tener que ir a una sucursal.



## Trámite de pensión

Mejoramos la satisfacción del trámite desde un 64,7% a 70,5% gracias a mejoras en la asesoría a través de estudios para validar las etapas y mejorar el servicio y materiales para mejorar la asesoría en los trámites.





# Protección de datos y ciberseguridad

Cuando hablamos de los grandes desafíos que nos planteó el 2020, hay que destacar que el rubro de las AFP tuvimos que enfrentarnos a un hecho sin precedentes: **el primer y segundo retiro. Esto trajo consigo no solo una coordinación interna por mantener y mejorar nuestros servicios y operaciones, sino que también el hacerlo de una manera remota, segura y simple.**

En este contexto, donde nuestro deber era velar por proteger los datos de nuestros clientes, que pudiesen acceder a ellos de manera remota a través de diferentes dispositivos sin comprometer su seguridad, reforzar el uso de claves a través de la comunicación, implementamos planes de acción orientadas a tres pilares: ciberseguridad, continuidad de negocio y seguridad de la información.

## Ciberseguridad

- > Herramientas de control preventivo
- > Dispositivos Móviles
- > Acceso remoto
- > Ransomware, Phishing
- > Página web
- > Privacidad de datos

## Continuidad del negocio

- > Documentación
- > Aplicación BIA
- > Acceso remoto
- > Entrenamiento de la Organización (pruebas BCP y DRP)
- > Mejora continua

## Seguridad de la Información

- > Política Seguridad y Ciberseguridad
- > Comunicaciones verbales
- > Clasificación de la Información
- > Ingeniería Social
- > Uso de Claves
- > Espacios físicos
- > Segregación de funciones

Estos tres focos se trabajaron desde la mirada de tres mesas de trabajo: Cultura, Información y Tecnología.

### 1 Mesa de Cultura:

Su objetivo es concientizar, educar y vivir experiencias de Seguridad de la Información y CiberSeguridad, para generar una cultura activa en estas temáticas. Esta fue una de las acciones más destacadas durante el año en reporte, ya que la sensibilización interna, más reforzamiento a **clientes y proveedores**, ayudó a robustecer este control táctico de la mesa.

#### Hitos principales de esta mesa:

- > Involucrar a clientes a través de comunicaciones habituales y redes sociales para evitar fraudes en un mundo cada vez más digitalizado.
- > Comprometer a proveedores a través de campañas sobre consejos de ciberseguridad.

### 2 Mesa de Información:

Mejorar el proceso de seguridad de la información mediante la mejora o implementación de controles de seguridad y ciberseguridad

#### Principales avances de la mesa:

- > Actualización de políticas y procedimientos relacionados a la continuidad de los negocios y seguridad de la información
- > Levantamiento de proveedores críticos y solicitud de información.
- > Fortalecimiento del control de accesos de las principales aplicaciones de la compañía.

### 3 Mesa de Tecnología:

Mejorar o implementar nuevas herramientas y procesos tecnológicos para robustecer los controles de ciberseguridad.

Como gran desafío para el 2021 está la implementación de la normativa 278, la cual entrega lineamientos en aspectos de ciberseguridad y seguridad de la información.



# Retiro de fondos previsionales

(102-10)

En el marco de la pandemia y las leyes aprobadas por el congreso para que afiliados retiraran parte de sus ahorros previsionales, y de acuerdo con los balances de la Superintendencia de Pensiones, a la fecha\*<sup>1</sup> **10.344.284 personas 1 en total ya han recibido el pago de este primer retiro**, lo que significa un monto de US\$20.117 millones y un monto promedio por beneficiario o afiliado de \$1.384.918.

Respecto del segundo retiro, la Superintendencia de AFP informó que las AFP en su conjunto ya han pagado un total de US\$14.773 millones, con un promedio de \$1.465.369 por persona. En cuanto a la cantidad de afiliados y pensionados que lo han recibido, esta cifra alcanza a 7.178.781 personas.

Relativo a la retención por concepto de deudas de pensiones de alimentos, en total, las administradoras han recibido desde los tribunales de familia 221.600 liquidaciones de pago. De éstas, 159.206 liquidaciones, un 71,8% del total, ya se encuentran completamente pagadas. Esto ha movilizado en el sistema US\$253,8 millones, con un monto promedio por liquidación judicial de \$1.127.648.

## La gestión del retiro del 10% por parte de AFP Capital para nuestros afiliados

Pese a la premura de la reforma y a la dificultad que supuso la atención en sucursales por la pandemia, ya que debíamos cuidar la salud de nuestros clientes y colaboradores, el proceso se realizó de modo expedito y en el caso de AFP Capital, el 90% de las solicitudes se realizaron vía web.

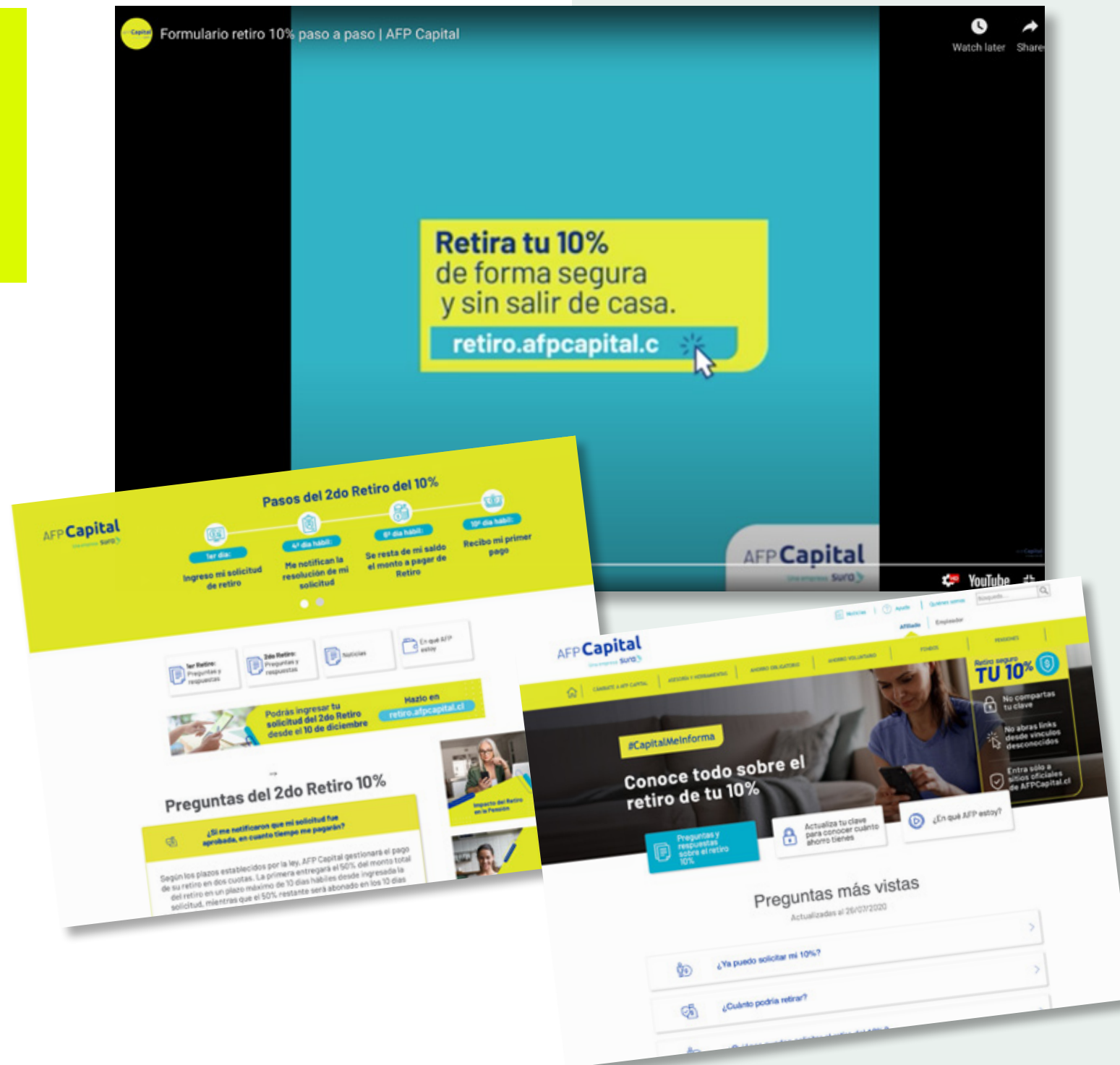
Las solicitudes ingresadas a AFP Capital fueron 1.021.876<sup>2</sup>, de las cuales 964.730 corresponden a clientes (94%) y 2.739 (6%) pensionados.

Los montos promedio de la solicitud alcanzaron \$1.808.942 en el caso de los hombres y \$1.274.528 en el de las mujeres.

Las vías de pago solicitadas se concentraron en cuentas bancarias, con 96,6% de los depósitos, 3,3% de los afiliados escogieron la Cuenta 2 como destino y el 0,1% alguna caja de compensación.

1. Balance entregado el 19 de febrero de 2021.

2. Poner fecha de la cifra y actualizar antes de que se cierre.



# 10.344.284

personas a nivel nacional  
recibieron el pago del primer retiro

## Información oportuna

Para que el proceso de retiro fuera rápido, fácil y seguro, se potenciaron los canales digitales y se creó el micrositio [www.retiroafpcapital.cl](http://www.retiroafpcapital.cl), se dispuso un plan para la entrega de información oportuna y personalizada y se reforzaron las capacidades digitales, la analítica y la seguridad.

Los canales utilizados para el envío de información a los clientes fueron principalmente emails (4.472.402 enviados), sitio web (548.172 visitas, consultas?), call center (14.300 llamadas) y el portal de consultas de AFP Capital Infórmate (521.422). También se atendieron consultas vía chat bot, chat, RRSS, sucursales y Whatsapp. También se transmitió un streaming donde el gerente general Jaime Munita resolvió dudas en vivo. Esta iniciativa fue vista por 62.275 personas.

## 90% de clientes satisfechos

La evaluación de la experiencia de los clientes en el proceso de los retiros del 10%, indica que más del 90% de los clientes de AFP Capital tuvo una experiencia satisfactoria.

Según las encuestas realizadas, el 79% de los afiliados a AFP Capital que efectuó su retiro, estuvo muy satisfecho con el proceso (cifra superior a promedio de la industria que alcanzó 56%), el 85% valoró la calidad y lo oportuno de la información entregada (el promedio de la industria fue 80%), lo que se sumó a la eficiencia mostrada en el pago en una sola cuota el primer retiro, y antes del plazo establecido en el segundo.



# Satisfacción de los clientes

Uno de los logros de AFP Capital durante este período fue **mejorar la satisfacción de sus clientes**. En este ámbito, existen distintos indicadores que muestran este avance.

## Nivel de recomendación

Uno de ellos es el NPS (Net Promoter Score), estudio externo que aplica IPSOS a distintas empresas a nivel mundial, donde se mide el grado de recomendación que hace un cliente de un producto o servicio a su círculo cercano. En 2020, el NPS de AFP Capital alcanzó 45%, lo que significa un avance de 48 puntos (en 2019 era -3%) respecto del mismo período del año anterior. La medición se realizó entre clientes de rentas altas (Alto Patrimonio, Prime y Alto Valor), de rentas emergentes (Alto Valor, Rentas Medias y Clásicos) y pensionados.

En el grupo de rentas altas, los clientes destacaron el valor de la asesoría, el que se da a través de la atención de los asesores y la calidad de la información recibida, mientras que los atributos que relevan son: variedad de productos de ahorro, servicio, calidad de la atención y facilidad para contratar productos y servicios.

Dentro de los grupos en que la recomendación aumenta de forma notoria es entre los pensionados. En este segmento, el 63%

de los encuestados recomienda AFP Capital y, entre ellos, el 75% destaca la información que se entrega, la claridad respecto de fechas y montos que corresponden, además del pago oportuno de la pensión.

## La Voz de los Clientes (VOC)

La voz del cliente, en inglés "Voice Of Client (VOC)", es una herramienta de retroalimentación de servicio que nos proporciona información valiosa en cuanto al desempeño y la experiencia del cliente. Esta información es clave para minimizar las brechas existentes entre lo que demanda el cliente y la atención que está recibiendo por parte de nuestros equipos.

Durante 2020, las AFP enfrentaron dos grandes desafíos: el COVID-19 y los dos retiros del 10%. Pese a la necesidad de cambiar el modelo de atención y la forma de trabajar, los clientes valoraron la simplicidad del minisitio implementado para dar curso al pago del 10% y al cambio de multifondos (83% de aprobación en VOC).





A photograph of a man with dark hair and a beard, wearing a light blue button-down shirt and dark jeans, leaning forward on a desk in an office setting. He is smiling warmly at the camera. The background shows office equipment like a computer monitor and a desk lamp.

Personas



# Trabajadores y dotación general

(102-7)(102-8)(405-1)

En AFP Capital nuestros colaboradores, su bienestar y desarrollo, es uno de nuestros principales focos de gestión, entendiendo que son las personas quienes permiten generar ventajas competitivas en los distintos puntos de contacto, y quienes nos ayudan a cumplir con el propósito de la compañía: Acompañar a los clientes a construir mejores pensiones. Por tanto, el recurso humano y el trabajo colaborativo son factores claves en los buenos resultados obtenidos durante 2020, en un año complejo marcado por la incertidumbre y el agotamiento que ha generado la pandemia.



Con una mirada de mediano plazo, y con una visión coherente y consistente, se continúan ejecutando planes estratégicos con foco en el Bienestar de los Colaboradores, en la Transformación Digital y Nuevas Modalidades de Trabajo, que tienen por objetivo el desarrollo y retención de talento, y cómo ello se traduce en el cumplimiento de los objetivos de negocio. Estos planes tienen como eje central mejorar la experiencia del colaborador.

Lo anterior se materializa con el diseño y ejecución de programas y acciones de desarrollo organizacional, orientadas a mantener y potenciar un clima laboral que propicie el buen desempeño de las personas, la incorporación y desarrollo de nuevas competencias y capacidades, la reconversión de perfiles y la alineación con la estrategia compañía, conectando propósitos individuales con los nuestros como compañía.

Los principales focos de acción son:

- > Actualización del proceso de medición de clima laboral, pasando de una mirada anual a una mensual.
- > Mejora de efectividad de acciones tendientes a incrementar el bienestar de las personas.
- > Ejecución de programas regionales de potenciación de talentos y desarrollo ejecutivo (orientado principalmente a comités ejecutivos).
- > Programa de Liderazgo para niveles ejecutivos y mandos medios.
- > Lanzamiento y ejecución del Programa Desarrollo Estratégico de Jóvenes Talentos, cuyo foco es tener un semillero de futuros líderes de la organización.
- > Malla de Formación Corporativa, para todos los colaboradores, lo cual implicó asegurar que tuvieran las competencias

técnicas que sus respectivos cargos exigían. Esto implica la malla obligatoria, así como también los cursos específicos a cada persona o área.

- > Digitalización de programas de desarrollo y formación en un contexto remoto.
- > Incrementar y promover el desarrollo interno, a través de una movilidad horizontal.
- > Financiamiento (becas) de estudios de pre y postgrado.
- > Difusión de las competencias y atributos de la cultura de la compañía..
- > Bajada de la estrategia a lo largo de la compañía, acercando temas relevantes a los colaboradores.

Todo lo anterior se construye sobre una cultura organizacional sólida, y basada en principios que guían el actuar de las personas, como lo son la transparencia, la equidad, el respeto y la responsabilidad, donde la manera de ser y actuar con los distintos grupos de interés (clientes, comunidad y entorno en general), nos identifica y forma parte de la esencia de la empresa.

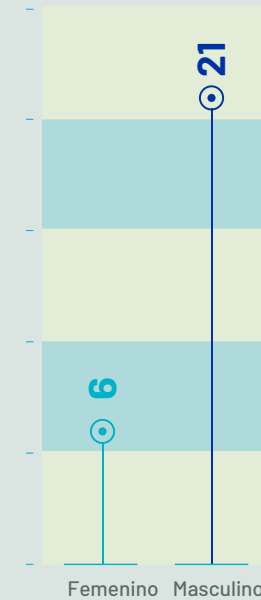
A lo largo de su historia, AFP Capital ha mantenido el desarrollo de las personas, la diversidad de sus colaboradores y la inclusión y mirada de responsabilidad con la sociedad a la que pertenece como uno de sus pilares fundamentales de desarrollo, no solo como empresa, sino también considerando una mirada de sociedad y país.

Así, tanto a nivel gerencial como en todos los colaboradores, la diversidad y equidad en el equipo contribuyen a darle a la organización una perspectiva amplia y representativa, y se reflejan en los siguientes indicadores:

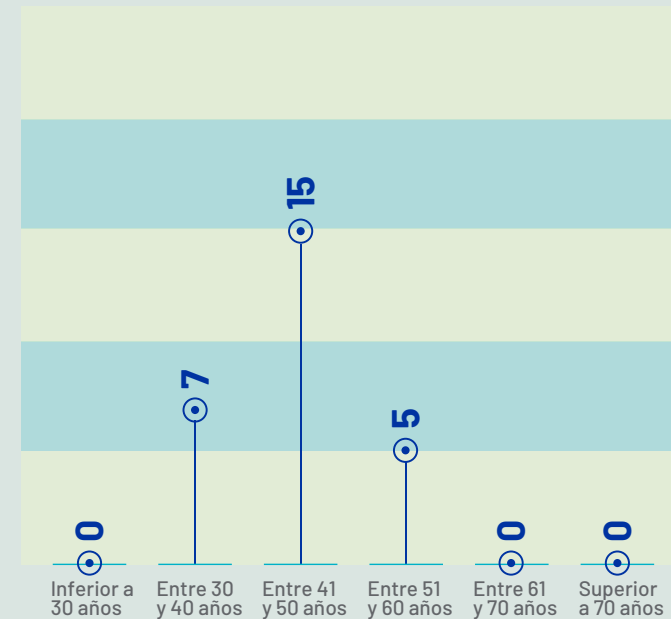
## Diversidad en el equipo gerencial

En número de personas reportando a la gerencia general o al directorio, agrupados según las siguientes variables:

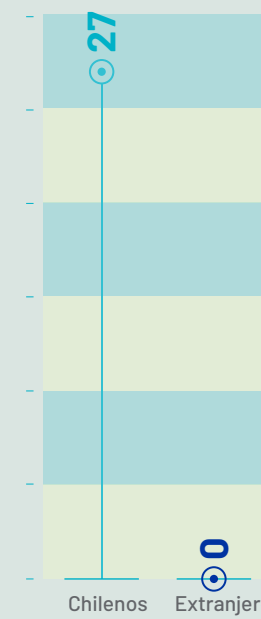
Personas por Género



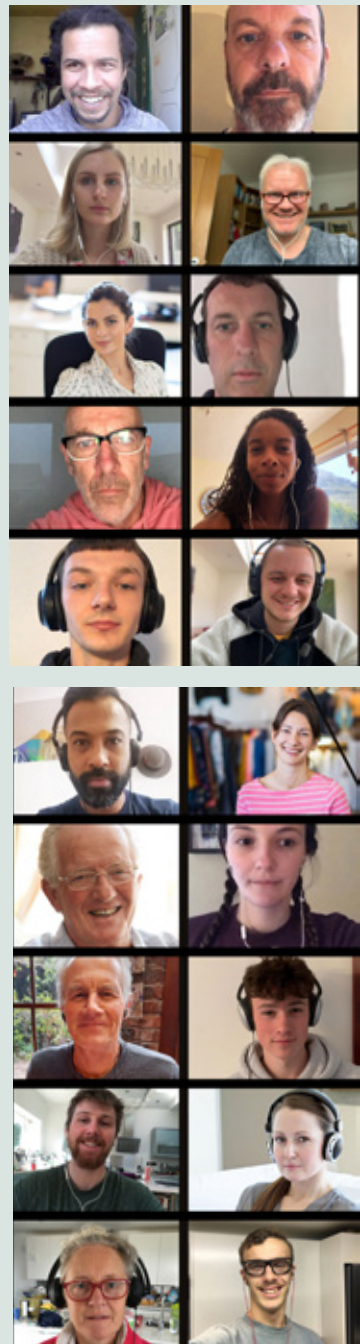
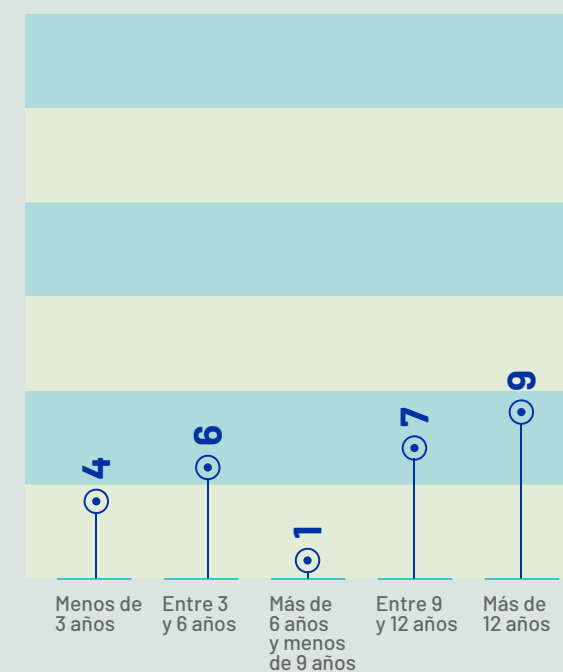
Personas por Rango de Edad



Personas por Nacionalidad



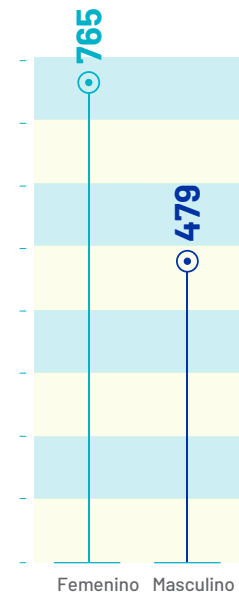
Personas por Antigüedad



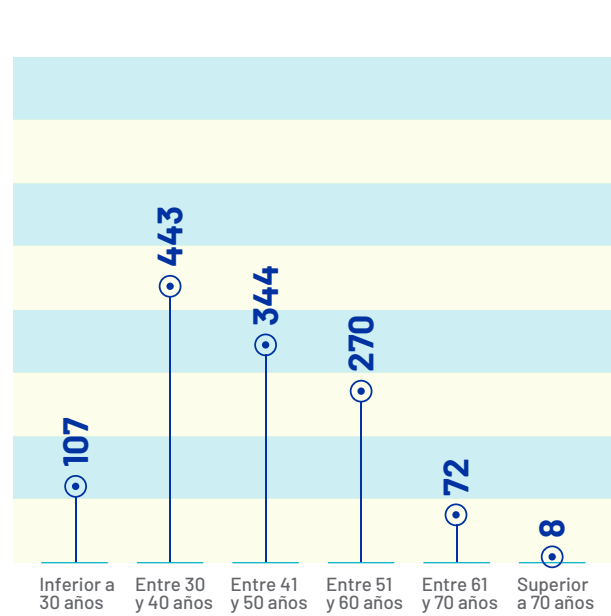
## Diversidad en la organización

En número de personas, agrupados según las siguientes variables:

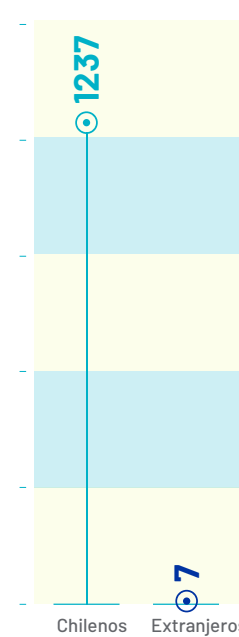
Personas por Género



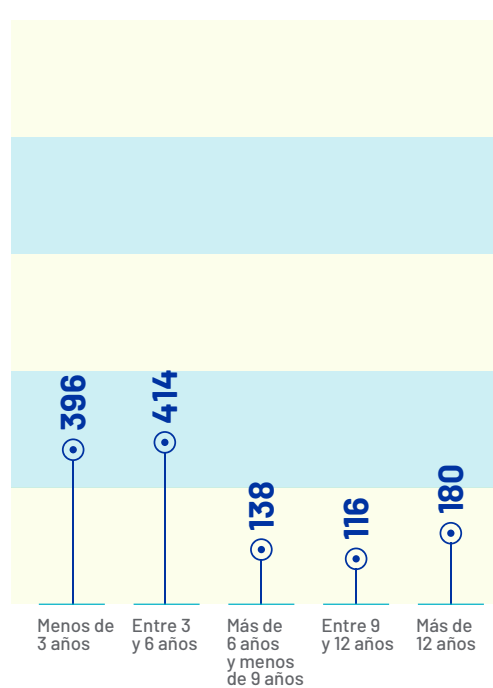
Personas por Rango de Edad



Personas por Nacionalidad

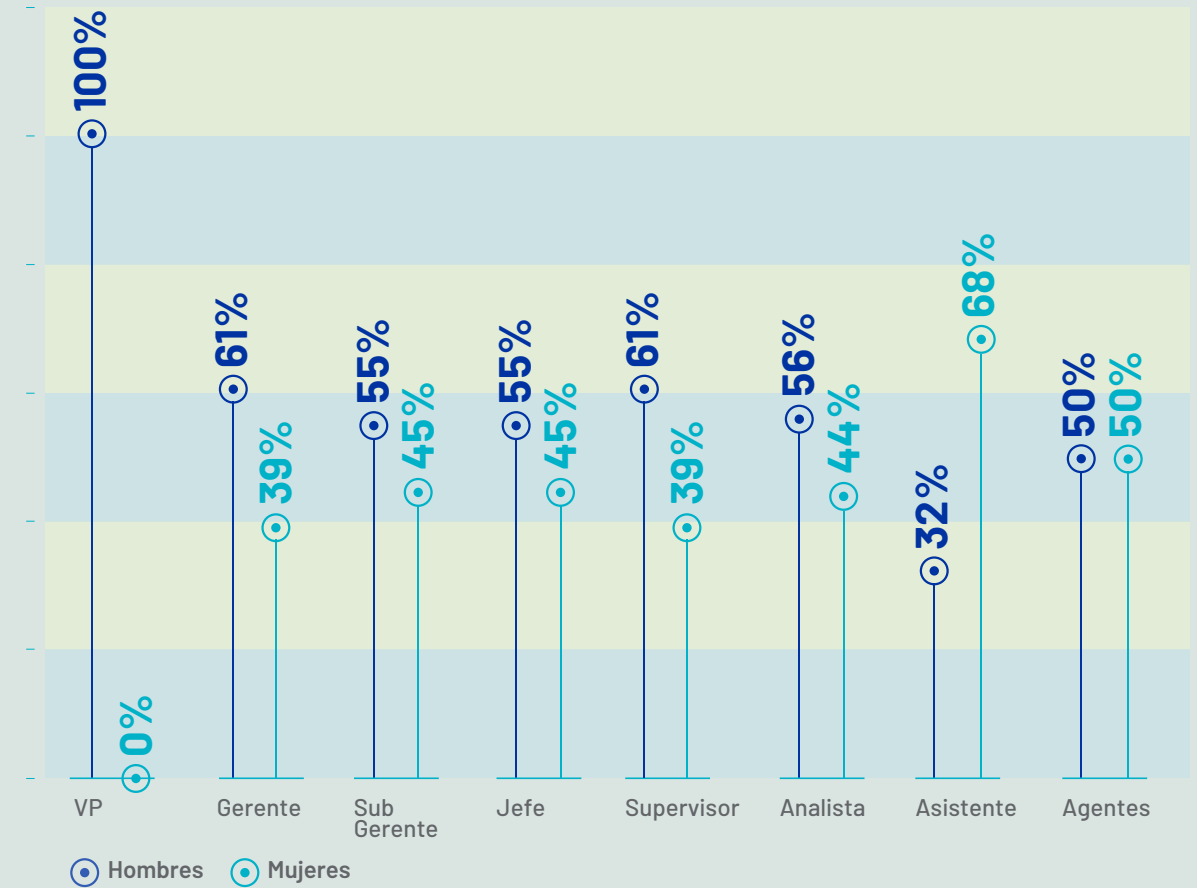


Personas por Antigüedad



## Brecha salarial por género

En proporción porcentual que representa el sueldo bruto base promedio, por tipo de cargo, responsabilidad y función desempeñada:



## Dotación y remuneraciones

La dotación de AFP Capital al 31 de diciembre de 2020 era de 1.244 personas, distribuidas de la siguiente forma: 254 administrativos, 597 agentes de ventas, 1 gerente general, 26 gerentes y subgerentes, 152 jefaturas y 214 profesionales.

Las remuneraciones mensuales brutas pagadas a gerentes, subgerentes y subgerentes comerciales de AFP Capital durante el año 2020 ascienden a \$2,385 millones.

Existe un plan de incentivos para ejecutivos de acuerdo con el resultado anual de la Compañía en términos de remuneraciones brutas, que van desde 1.9 hasta 10 rentas para gerentes y subgerentes, dependiendo del cargo del ejecutivo y del desempeño individual.

Finalmente, en el ejercicio 2020 se pagó un total de \$1,620 millones por concepto de indemnizaciones.



# Sindicatos

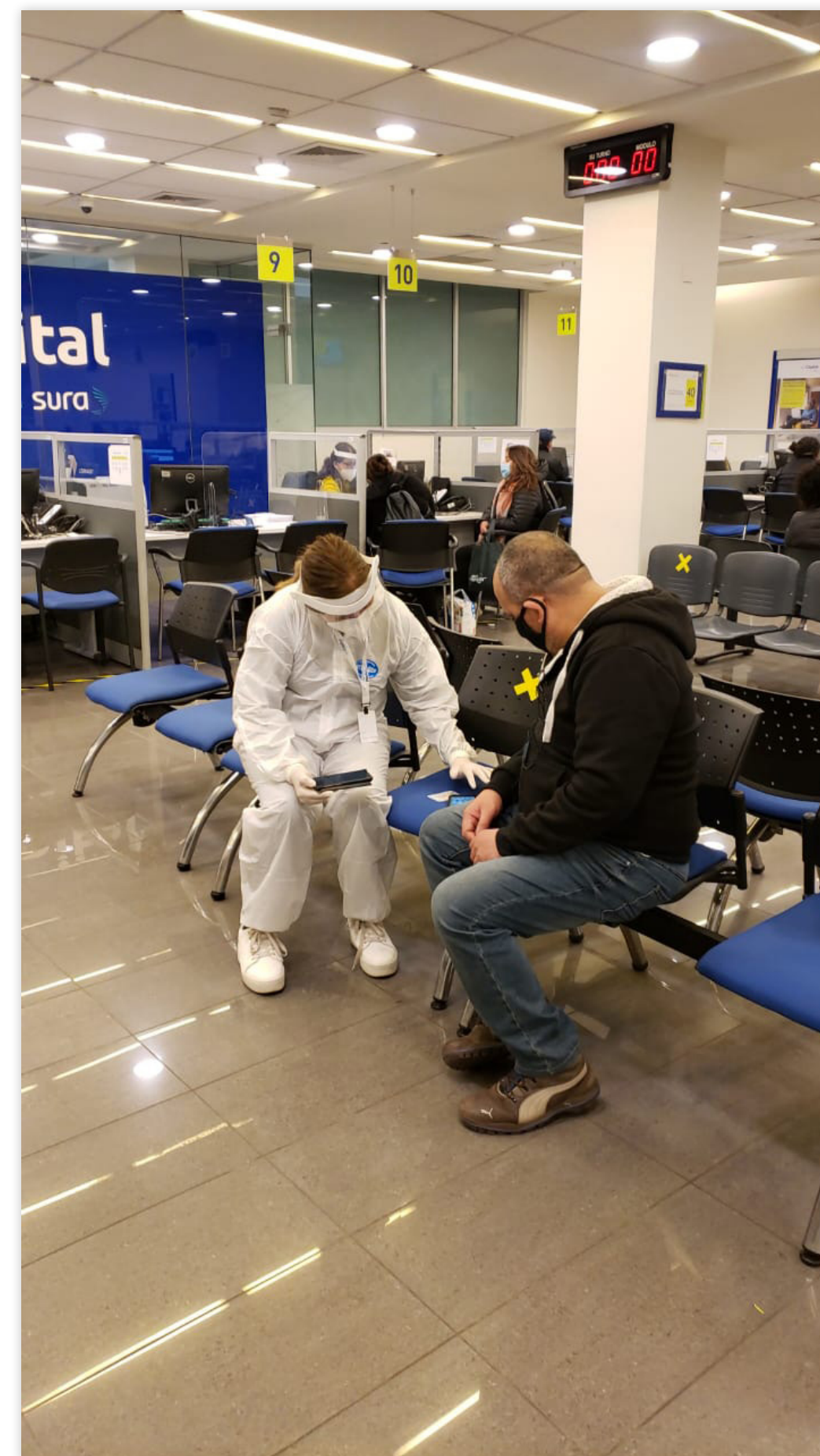
(102-41)

Parte del compromiso que tenemos con todos nuestros colaboradores es comunicarnos debidamente, con el fin de entender sus necesidades, atender sus requerimientos y lograr calzar sus expectativas laborales y personales con las opciones que les podemos ofrecer como compañía. Estas conversaciones se desarrollan bajo el marco de negociaciones colectivas, con aquellos colaboradores que se encuentran sindicalizados en AFP Capital.

Los sindicatos, y sus contratos colectivos son el resultado de las negociaciones que constituyen un procedimiento a través del cual los trabajadores sindicalizados se relacionan con nuestra compañía con el objeto de llegar acuerdos en materias de interés común de las partes, tales como remuneraciones, beneficios y, en general, a mejores condiciones de trabajo, esto por un tiempo determinado, siempre bajo las indicaciones que establece la legislación chilena.



AFP Capital	Cifras
Número total de Empleados	1244
N° de Empleados Sindicalizados	655
N° de Empleados cubiertos por un convenio colectivo	633
% de Sindicalización	53%
N° de Sindicatos	3
% de Empleados cubiertos por un convenio colectivo	51%







En sintonía con  
**nuestro entorno**



# Proveedores

(102-9)

**Buscamos que las compras de los bienes y servicios siempre se realicen en un marco competitivo, oportuno y transparente.** Durante el 2020 terminamos de automatizar todos los procesos de compra, teniendo como última actividad el desarrollo e implementación del workflow de contratos a través del aplicativo Nubia. Con esto se asegura la modernización del área, el cumplimiento de los controles y niveles de autorización de forma automática y disminución en los plazos de formalización. Este proyecto también implicó la implementación de firma electrónica y la eliminación del papel en todos los procesos de Compras.

Desde el punto de vista de la gestión de proveedores, acortamos en forma considerable los plazos de pago, el cual fue de 9 días corridos en promedio durante el año 2020, esto gracias al aumento del porcentaje de contabilizaciones realizadas por el robot y las campañas de cultura que apuntaron a un buen relacionamiento con los proveedores.

Este año, dada la paralización de ciertos rubros producto de la crisis sanitaria, muchos de nuestros proveedores no estaban percibiendo ingresos, sobre todo las medianas y pequeñas empresas. Dado este escenario, apoyamos a 25 proveedores de la compañía entregando un anticipo correspondiente al promedio de dos meses de servicio del 2019.



**9 días corridos**  
durante el año 2020

fue el promedio de pagos  
de AFP Capital

La lista de los principales proveedores que han prestado servicios a AFP Capital durante el año 2020\* está disponible en el anexo de proveedores.

## Seguros, contratos vigentes y contratos de prestación de servicios

Los principales bienes y activos de AFP Capital se encuentran tienen respectivos seguros los que se han contratado mediante licitaciones. También contamos con seguros para las personas y de responsabilidad civil (ver Anexo proveedores el listado completo).

En tanto, los principales contratos de prestación de servicios celebrados por la Sociedad, corresponden a contratos de re-

caudación de cotizaciones, contrato por custodia de títulos, arriendo de equipos, de procesamiento de datos y uso de licencia de programas, procesamiento y despacho mecanizado de correspondencia, contratos de publicidad y marketing, contratos de asesoría general, contrato de prestación de servicios administrativos y mantención de equipos, contratos de prestación de servicios de comercialización de productos de ahorro previsional voluntario (Anexo Seguros y Licitaciones).



# Comunidad

**En AFP Capital, como parte de SURA Asset Management Chile, reconocemos que tenemos un gran compromiso con nuestros grupos de interés. Como empresa inmersa en el sistema de seguridad social, debemos ser actores relevantes en la construcción de comunidades con mayor bienestar y más equitativas.**

Al mismo tiempo, sabemos que este año se acrecentaron las brechas y desigualdades, sobre todo en temas de educación y acceso al mercado laboral formal, por lo que pusimos principal atención y preocupación en apoyar a quienes más nos necesitaban en este aspecto, asumiendo el desafío de permanecer conectados a la distancia mientras se llevaba a cabo un proceso de transformación social.

## Modelo de Gestión



Nuestro apoyo a iniciativas sociales está enmarcado en un modelo de gestión social, que cumple el rol de ser un “marco regulador” que nos permite direccionar nuestros recursos a proyectos que tengan como propósito generar bienestar en torno al emprendimiento e innovación, envejecimiento y educación. Es en este último punto donde pusimos nuestro foco durante el 2020.

Generar capacidades para el desarrollo es uno de los focos de sostenibilidad de nuestra compañía. Es por esto que, por sexto año consecutivo trabajamos en alianza con Infocap, Instituto de Formación y Capacitación Popular, cuyo propósito es formar y brindar capacitación técnica a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad social y laboral, aumentando así, la probabilidad de acceder a nuevas fuentes de trabajo formal.

A raíz de la crisis sanitaria tuvimos que repensarnos y replantear el programa de cursos de capacitación Sence ya que, en versiones previas, éstos se llevaban a cabo en las sucursales de

Santiago y Concepción. Sin embargo, gracias a la digitalización, se logró implementar una plataforma asincrónica donde los alumnos pudiesen adaptar sus horarios y cumplir con sus otros deberes, ya sean laborales y/o familiares. Los cursos se desarrollaron en modalidad 100% digital, abordando temas de “Atención al clientes y técnicas de ventas” y “Herramientas digitales”.

Como parte de nuestro compromiso, más allá de realizar una donación de excedentes de capacitación Sence y formar parte del equipo de seguimiento de los cursos, nuestros colaboradores también participaron activamente apoyando a resolver dudas sobre cómo interactuar con el cliente e identificar sus necesidades, marketing personal y emprendimiento. Además, participaron de la evaluación final del primer curso, el que consistió de un juego de roles, donde los voluntarios tomaron el papel de clientes y los alumnos de vendedores y vendedoras de un servicio. Este ejercicio les permitió aplicar lo aprendido y recibir feedback sobre cómo mejorar en sus habilidades de venta.

Excedentes de Capacitación Sence donados  
**\$ 27.580.000**

Voluntarios  
**5**

Horas de voluntariado  
**13 horas**

Alumnos formados  
**204**

**87%**  
mujeres

**50%**  
Región Metropolitana

**33%**  
Bío Bío

**5%**  
Maule

**4%**  
Antofagasta y Los Lagos





# Medio Ambiente

(302-1)

Desde el año 2017 implementamos una herramienta de ecoeficiencia, la que viene integrada por un lineamiento corporativo desde nuestro holding regional. Esta herramienta tiene por objetivo medir, diagnosticar y monitorear 52 indicadores que se definieron como esenciales en base a estándares globales, permitiéndonos tener una base de nuestra huella de carbono y gestionarla.



## Herramientas de ecoeficiencia



Generales



Materiales



Energía



Cambio climático



Residuos Sólidos



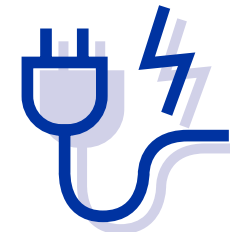
Gastos e inversiones en medioambiente



Agua

52

Indicadores



Consumo Energía

2020

530.456 kw



Consumo Agua

2020

3.087 m<sup>3</sup>



Propiedad



# Estructura de Propiedad y Societaria

(102-45)

La hoy **Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.** se constituyó por escritura pública de fecha 16 de enero de 1981, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Se inscribió a fojas 1371 bajo el número 757 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

## Modificaciones

- 1 Por escritura pública de fecha 3 de abril de 1981, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 6359 bajo el número 3440 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se aumentó el capital social.
- 2 Por escritura pública de fecha 16 de abril de 1982, y de 13 de octubre de 1982, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 20839 bajo el número 11808 en el Registro de Comercio del año 1982 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se establecen series de acciones, se modifica el plazo de duración en el cargo de los directores y se adecuan los estatutos a los requerimientos de la ley 18.046.
- 3 Por escritura pública de fecha 13 de julio de 1984, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 15107 bajo el número 8177 en el Registro de Comercio del año 1984 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se disminuyó el capital social.
- 4 Por escritura pública de fecha 11 de julio de 1985, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 10851 bajo el número 5578 del año 1985 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se fijó texto refundido de los estatutos sociales.
- 5 Por escritura pública de fecha 2 de septiembre de 1994, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 21828 bajo el número 17852 en el Registro de Comercio del año 1994 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se amplió el objeto social y se aumentó el capital, lo que fue aprobado por la resolución N° E-99-94 del 29 de septiembre de 1994 de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones.

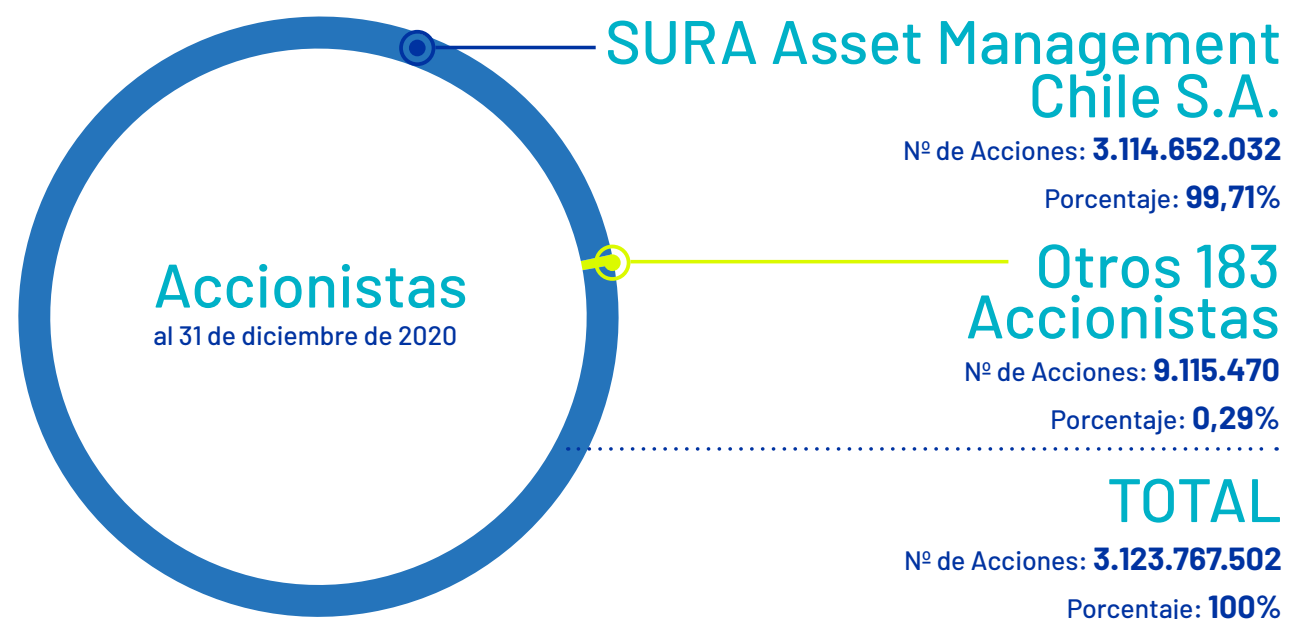


La Sociedad se constituyó con fecha 16 de enero de 1981

- 6 Por escritura pública de fecha 12 de marzo de 1997, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 8497 bajo el número 6628 en el Registro de Comercio del año 1997 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se aumentó el capital social.
- 7 Por resolución N°E-196-2008, de fecha 12 de marzo de 2008, de la Superintendencia de AFP, se aprobó reforma efectuada por escritura pública de fecha 28 de febrero de 2008, otorgada en la notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna, inscrita a fojas 12009 bajo el número 8124 en el Registro de Comercio del año 2008 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago. En virtud de la citada escritura se acordó la fusión y adquisición del 100% de las acciones de AFP Bansander S.A., aumentando su capital social, y cambiando su razón social a AFP Capital S.A., la que fue aprobada por resolución n° E-197-2008 de fecha 01 de abril de 2008.
- 8 Por escritura pública de fecha 12 de mayo de 2010, otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Santelices Narducci, inscrita a fojas 40772 bajo el número 28231 en el Registro de Comercio del año 2010 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, aprobada por Resolución Exenta N° E-207-2010. se reformaron los estatutos de AFP Capital en cuanto a que la Administración de la sociedad, corresponderá a un directorio compuesto por 7 directores titulares, y por 2 directores suplentes.
- 9 Por resolución N° E-230-2017, de fecha 2 de junio de 2017 de la Superintendencia de Pensiones se aprobó la reforma a los estatutos de AFP Capital S.A. efectuada por escritura pública de fecha 12 de mayo de 2017, otorgada en la Notaría de Humberto Santelices Narducci, inscrita a fojas 55431 número 29941 del año 2017 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.
- 10 Por escritura pública de fecha 11 de septiembre de 2018 y de fecha 3 de enero de 2019, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Germán Rousseau del Río, inscrita a fojas 26490 bajo el número 13591 del Registro de Comercio del año 2018 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, y aprobada por Resolución Exenta N°E-238-2019 de fecha 12 de marzo de 2019 de la Superintendencia de Pensiones, se reformaron los estatutos de AFP Capital en cuanto a que la Administración de la sociedad, corresponderá a un directorio compuesto por 5 directores titulares y 2 suplentes.



# Accionistas Filiales y Coligadas



El controlador de AFP Capital S.A. es SURA Asset Management Chile S.A. con un 99,71% de participación directa. Los principales accionistas de SURA Asset Management Chile S.A. son las empresas: Activos Estratégicos SURA A.M. Colombia S.A.S con un 0,00000003% y SURA Asset Management S.A. con un 99,99999997%, respectivamente.

## Nómina de 12 Mayores Accionistas

Nombre	Nº Acciones	Porcentaje
SURA Asset Management Chile S.A.	3.114.652.032	99,71%
Valores Security S.A. Corredora de Bolsa	439.788	0,01%
Canales Neira Enrique Alfonso	400.000	0,01%
BCI Corredora de Bolsa S.A.	288.788	0,01%
Santander Corredores de Bolsa Limitada	255.206	0,01%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	184.100	0,01%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	183.676	0,01%
Itaú Corredores de Bolsa Limitada	140.809	0,00%
Badino Wittwer Nelson Ramón	120.000	0,00%
Cepeda Beratto María Isabel	100.000	0,00%
Fundación Obispo Francisco Gillmore	100.000	0,00%
Salas Cabezas Leonora Elena	100.000	0,00%
Otros	6.803.103	0,23%
<b>Total</b>	<b>3.123.767.502</b>	<b>100,00%</b>



## Dividendos Pagados

Año	Dividendo	Fecha de Pago	Monto por Acción
2018	Nº 63	30/05/2018	28,59
2019	Nº 64	30/05/2019	15,10
2020	Nº 65	29/05/2020	8,36
2020	Nº 66	18/12/2020	27,22



## Patrimonio y Utilidad Distribuible

(201-1)

### Patrimonio

Las cuentas de Patrimonio de la sociedad a la fecha del Balance y después de su aprobación por parte de la Junta de Accionistas, quedarían constituidas de la siguiente manera

Cuentas de Patrimonio	M\$ al 31.12.2020 Antes de aprobar Balance 2020
Capital pagado	348.671.861
Sobrepeso en venta acciones propias y otras reservas	(9.886.548)
Reserva Futuros Dividendos	18.065.916
Utilidad del Ejercicio	59.912.751
Dividendo Provisorio	-
<b>Total Patrimonio</b>	<b>416.763.980</b>

### Utilidad Distribuible

	M\$ al 31.12.2020
<b>Utilidad del Ejercicio:</b>	<b>59.912.751</b>
<b>Más:</b>	
Utilidades acumuladas	18.065.916
<b>Menos:</b>	
Dividendos Provisorios distribuidos:	-
<b>Utilidad Distribuible:</b>	<b>77.978.667</b>
% de dividendos repartidos sobre Utilidad Distribuible:	109%
% de dividendos repartidos sobre Utilidad del Ejercicio:	142%

## Transacciones de Acciones

Las transacciones de acciones realizadas, trimestralmente, durante los últimos tres años fueron:

Período	Cantidad	Monto (\$)	Precio Medio (\$)
<b>2018</b>			
1º Trimestre	16.295	3.503.425	215,00
2º Trimestre	307.803	92.242.616	299,68
3º Trimestre	13.593	4.117.003	302,88
4º Trimestre	111.054	16.547.370	149,00
	<b>448.745</b>	<b>116.410.414</b>	
<b>2019</b>			
1º Trimestre	341.131	104.461.148	306,22
2º Trimestre	688.423	206.348.575	299,74
3º Trimestre	285.404	79.908.910	279,99
4º Trimestre	99.340	27.318.500	275,00
	<b>1.414.298</b>	<b>418.037.133</b>	
<b>2020</b>			
1º Trimestre	241.102	66.190.050	274,53
2º Trimestre	10.150	2.791.250	275,00
3º Trimestre	103.708	28.407.680	273,92
4º Trimestre	234.280	61.112.710	260,85
	<b>589.240</b>	<b>158.501.690</b>	



# Cifras destacables y principales resultados

## Resultados financieros de la Administradora

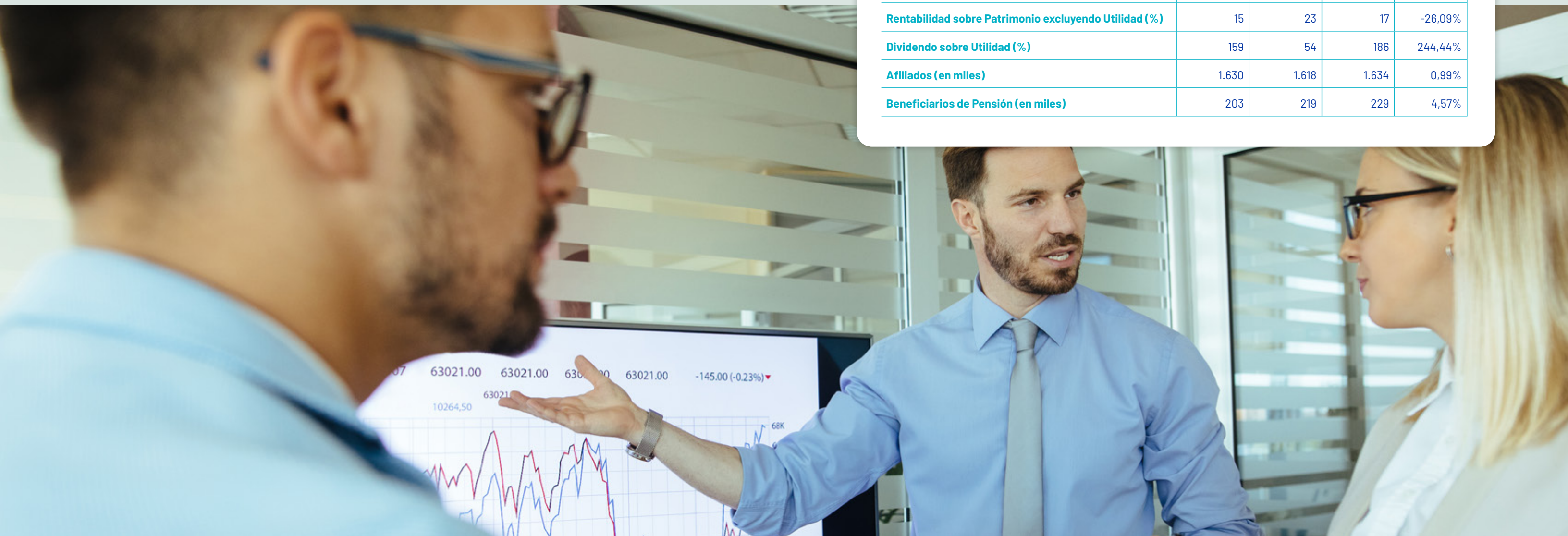
Durante el año, AFP Capital S.A. generó una utilidad de \$59.913 millones, cifra inferior en 31,17% respecto del resultado obtenido el año 2019. Esta disminución se explica principalmente por la menor rentabilidad del Encaje obtenida durante el 2020, que refleja una caída de 57,34%.

Los ingresos operacionales de la sociedad alcanzaron un total de \$149.044 millones, cifra levemente superior respecto de los ingresos del año 2019, en tanto los gastos operacionales ascendieron a \$86.736 millones, que representan un aumento del 7,94% en relación a los registrados el año anterior, impactados fuertemente por los gastos asociados al retiro 1 y 2.

## Cifras Destacables

(Millones de pesos)

	2018	2019	2020	% Variación 2020/2019
<b>Total Activos Fondo de Pensiones</b>	25.727.806	30.926.975	29.837.628	-3,52%
<b>Total Activos Administradora</b>	531.852	592.510	611.869	3,27%
<b>Inversiones del Encaje</b>	254.202	305.962	308.725	0,9%
<b>Ingresos Operacionales</b>	138.443	146.683	149.044	1,61%
<b>Rentabilidad del Encaje</b>	5.050	42.826	18.270	-57,34%
<b>Gastos Operacionales</b>	-76.030	-80.357	-86.736	7,94%
<b>Resultado Operacional</b>	67.464	109.152	80.578	-26,18%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	56.257	87.047	59.913	-31,17%
<b>Patrimonio Total</b>	429.385	459.915	416.764	-9,38%
<b>Rentabilidad sobre Patrimonio excluyendo Utilidad (%)</b>	15	23	17	-26,09%
<b>Dividendo sobre Utilidad (%)</b>	159	54	186	244,44%
<b>Afiliados (en miles)</b>	1.630	1.618	1.634	0,99%
<b>Beneficiarios de Pensión (en miles)</b>	203	219	229	4,57%





## Filiales y Coligadas



### Inversiones DCV S.A. (Coligada)

**Individualización y Naturaleza Jurídica:**  
Inversiones DCV, Sociedad Anónima Cerrada.

**Capital suscrito y pagado:**  
M\$ 914.233

**Objeto de la Sociedad**  
El objeto de la sociedad es invertir en acciones de Sociedades Anónimas de depósito de valores de oferta pública y facilitar las operaciones de transferencia de dichos valores.

**Directores, Gerentes, Ejecutivos y Administración:**

**Cristián Rodríguez Allendes**  
Presidente

**Jaime Munita Valdivieso**  
Director

**Antonio Valdés**  
Director

**Fernando Larrain Aninat**  
Gerente General

**Porcentaje de participación de AFP Capital S.A. en el patrimonio de Inversiones DCV S.A.**  
23,25%, sin variaciones en el ejercicio.

**Relaciones comerciales habidas en el ejercicio**  
a) Inversiones DCV S.A. no tiene relaciones comerciales con sus accionistas.

b) Inversiones DCV S.A. no tiene relaciones comerciales con su coligada Depósito Central de Valores S.A.

**Contratos Celebrados**  
No hay actos o contratos celebrados con Inversiones DCV S.A., que influyan significativamente en las operaciones y resultados de A.F.P. Capital S.A.

**Proporción que representa la inversión en el activo de AFP Capital**  
La inversión representa en el activo de AFP Capital S.A. el 0,23%

### Servicios de Administración Previsional S.A. (Coligada)

**Individualización y Naturaleza Jurídica:**  
Servicios de Administración Previsional, Sociedad Anónima Cerrada.

**Capital suscrito y pagado:**  
M\$7.271.053

**Objeto de la Sociedad**  
La sociedad tiene por objeto la recaudación electrónica de cotizaciones previsionales.

**Directores, Gerentes, Ejecutivos y Administración:**

**Diana Berstein Zimmermann**  
Presidenta

**Andrea de la Barra Pérez-Cotapos**  
Director

**Felipe Sutherland Wiegand**  
Director

**Cristóbal Irrazabal Philippi**  
Director

**Jorge Rubén Jorquera Crisosto**  
Director

**Esteban Segura Revello**  
Gerente General

**Porcentaje de participación de AFP Capital S.A. en el patrimonio de Servicios de Administración Previsional S.A.**  
22,64% sin variaciones en el ejercicio.

**Relaciones comerciales habidas en el ejercicio**  
La Administradora mantiene contratos de recaudación y pagos de diferentes servicios operacionales, comerciales e informáticos.

Con fecha 17 de abril de 2020, Servicios de Administración Previsional S.A. pagó Dividendo definitivo N° 11 a AFP Capital S.A. por un valor de M\$911.719.

Con fecha 16 de octubre de 2020, Servicios de Administración Previsional S.A. pagó Dividendo eventual N° 8 a AFP Capital S.A. por un valor de M\$928.129.

Con fecha 16 de octubre de 2020, Servicios de Administración Previsional S.A. pagó Dividendo provisorio N° 11 a AFP Capital S.A. por un valor de M\$571.797.

**Proporción que representa la inversión en el activo de AFP Capital S.A.:**  
La inversión representa en el activo de AFP Capital S.A. el 0,54%

### Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. (Coligada)

**Individualización y Naturaleza Jurídica:**  
Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A., cerrada

**Capital suscrito y pagado:**  
M\$5.458.904

**Objeto de la Sociedad**  
Conforme lo establece su estatuto social y las normas legales pertinentes, el objeto único de la Sociedad es el de ejercer las funciones de una Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, esto es, una sociedad de aquellas que señala el Párrafo 6° del Título I de la Ley 19.728 sobre Seguro de Desempleo, destinada exclusivamente a administrar dos Fondos, que se denominan Fondo de Cesantía y Fondo de Cesantía Solidario, y a otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece la Ley N° 19.728.

**Directores, Gerentes, Ejecutivos y Administración:**

**Karín Jürgensen Elbo**  
Presidente

**Carlos Alfonso Serrano Spoerer**  
Vicepresidente

**Rafael Eleodoro Aldunate Valdés**  
Director

**Cristóbal Irrazabal Philippi**  
Director

**María Paz Hidalgo Brito**  
Director

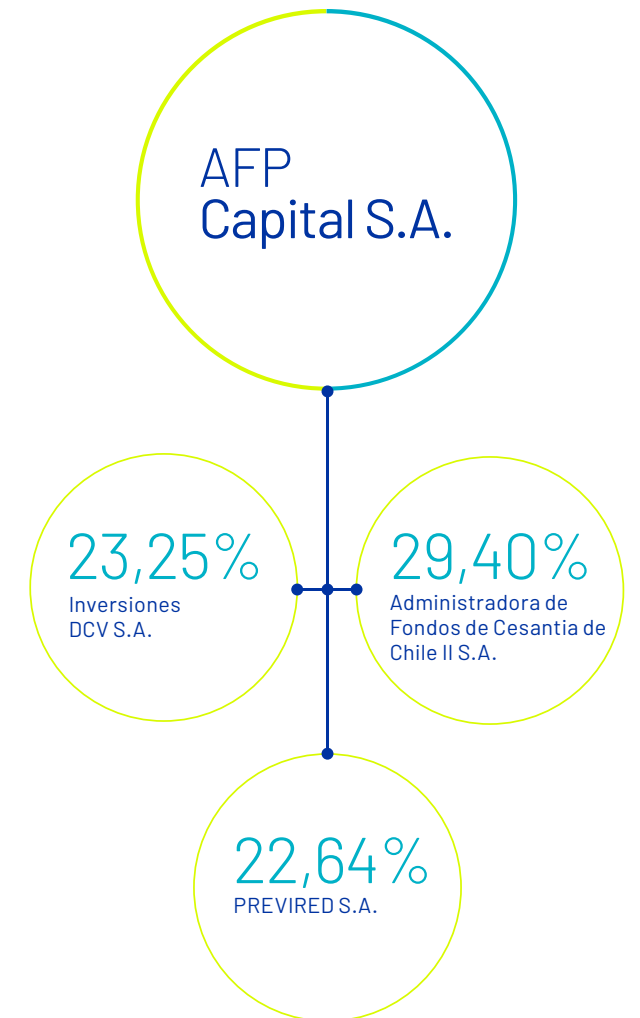
**Francisco Xavier Guimpert Corvalán**  
Gerente General

**Porcentaje de participación de AFP Capital S.A. en el patrimonio de AFC Chile II S.A.**  
29,40%, sin variaciones en el ejercicio.

**Relaciones comerciales habidas en el ejercicio**  
La Administradora mantiene un contrato por el cual presta servicios administrativos correspondiente a incorporación, recaudación, conciliación, cobranza y transferencia de archivos informáticos.

**Proporción que representa la inversión en el activo de AFP Capital S.A.:**  
La inversión representa en el activo de AFP Capital S.A. el 0,53%

### Cuadro Esquemático de Relaciones de Propiedad Directas



No existen inversiones que representen más del 5% del activo total de A.F.P. Capital S.A., y que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

# Declaración de responsabilidad

(102-32)(102-56)

# Protección de datos

En virtud de la ley 19628, esta memoria ha omitido datos de carácter personal en resguardo de la seguridad de las personas que en ellas se mencionan.

La presente Memoria correspondiente al Ejercicio del año 2020 fue aprobada en sesión de Directorio de AFP Capital de fecha 17 de marzo de 2021, por los señores asistentes a dicha sesión, señores Juan Carlos Chomalí Acuña, Guillermo Ladislao Arthur Errázuriz, Claudio Fernando Skármeta Magri y Germán Concha Zavala y Alvaro Restrepo Salazar, María Magdalena Aninat Sahli y Catalina Mertz Kaiser., quienes, conjuntamente con el Gerente General, Jaime Francisco Munita Valdivieso declaran bajo juramento que la información contenida en ella es veraz.

Con excepción de los Estados Financieros y sus correspondientes notas, el resto de la demás información contenida en la presente Memoria no ha sido auditada.





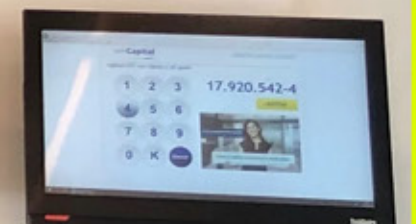
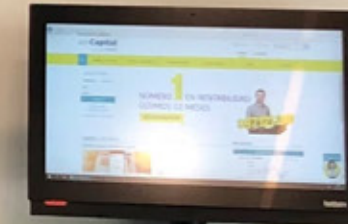
# AFP Capital

Una empresa Sura

**AUTOATENCION**  
Certificados • Claves • Giros

SUCURSAL VIRTUAL  
ABIERTA LAS 24 HRS.  
DESDE HOY, TODOS TUS TRÁMITES SON ONLINE.  
[WWW.AFPCAPITAL.CL](http://WWW.AFPCAPITAL.CL)

AHORA TAMBIÉN  
TE AYUDAMOS A  
AHORRAR TIEMPO.  
DESDE HOY, ESTÉS DONDE ESTÉS, HAZ TODOS  
TUS TRÁMITES EN:  
[WWW.AFPCAPITAL.CL](http://WWW.AFPCAPITAL.CL)



ANEXOS

# Anexo Tabla GRI (102-55)

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Contenidos Generales</b>							
<b>Perfil de la organización</b>							
102-1	Nombre de la organización			10			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			23			
102-3	Ubicación de la sede			contra portada			
102-4	Ubicación de las operaciones			22			
102-5	Propiedad y forma jurídica			22			
102-6	Mercados servidos			68-69			
102-7	Tamaño de la organización			6-86			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores			86		6	8
102-9	Cadena de suministro			6-23-94			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			80	no procede		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Cuidamos los recursos		62		10	
102-12	Iniciativas externas			57			
102-13	Afiliación a asociaciones			57			
<b>Estrategia</b>							
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			8			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades			62			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta			18		1,2,3	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas			18		1,2,3	16
<b>Gobierno corporativo</b>							
102-18	Estructura de gobierno			12			
102-19	Delegación de autoridad			12			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			12-16			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales			52			16
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno			12			5,16
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno			12			16
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno			12			5,16
102-25	Conflictos de interés			12			16
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales			52-54			16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo			62			
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			112			
102-35	Política de Remuneración			14			
<b>Participación de los grupos de interés</b>							
102-40	Lista de grupos de interés			46			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva			90		3	8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés			46			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			46			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			46			

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Contenidos Generales</b>							
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>							
<b>GRI 102 Contenidos generales</b>	102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados		102			
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		52			
	102-47	Lista de los temas materiales		52			
	102-48	Reexpresión de la información		N/A	No hubo cambios significativos		
	102-49	Cambios en la elaboración del informe		10			
	102-50	Periodo objeto del informe		10			
	102-51	Fecha del último informe		10			
	102-52	Ciclo de elaboración de informes		10			
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		contra portada			
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		10			
	102-55	Índice de contenidos GRI		116			
	102-56	Verificación externa		112			
<b>Dimensión económica: temas materiales</b>							
<b>Desempeño económico</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	55			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	55			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	55			
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Cuidamos los recursos	106			5,8,9
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cuidamos los recursos	Anexo			
<b>Gestión de ética y compliance</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	54			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	54			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	54			
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Cuidamos los recursos	18		10	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cuidamos los recursos	Anexo		10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	56			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	56			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	56			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	56			



ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Dimensión ambiental</b>							
<b>Energía</b>							
<b>GRI 302: Energía</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cuidamos los recursos	98		7,8,9	7,8,12,13
<b>Dimensión social: temas materiales</b>							
<b>Cuidado de nuestros colaboradores</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	56			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	56			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	56			
<b>Formación a colaboradores</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	55			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	55			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	55			
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>	404-1	Medía de horas de formación al año por empleado	Acompañamos tus decisiones	Anexo		6	4,5,8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Acompañamos tus decisiones	Anexo		6	
<b>Educación a clientes</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	55			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	55			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	55			
<b>Cercanía con los clientes</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	54			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	54			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	54			

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Dimensión social: temas materiales</b>							
<b>Protección de datos</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	54			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	54			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	54			
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Cuidamos los recursos	18			16
<b>Preparación para la jubilación</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		56			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		56			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		56			
<b>Innovación y digitalización</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	55			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	55			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	55			
<b>Liderazgo en la industria</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad	56			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad	56			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad	56			
<b>Gestión de riesgos</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	54			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	54			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	54			
<b>Compromiso Social</b>							
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2020</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Creamos Capacidades para el desarrollo	56			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Creamos Capacidades para el desarrollo	56			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Creamos Capacidades para el desarrollo	56			

# Anexo Sucursales



Sucursal	Dirección	Teléfono	Jefe de Local
Arica	7 De Junio 266	58 - 2230327	Jairo Jachura Chávez
Iquique	Tarapacá 440	57 - 2421246	Yilian Rojas Toro
Calama	Sotomayor 1840	55 - 2310285	Javier Araya Agüero
Antofagasta	Avenida San Martín 2514	55 - 2695311	Cristina Yañez Espinoza
Copiapó	Atacama 805	53 - 2210757	Jorge Molina Jorquera
Illapel	Vicuña Mackenna 104 C	53-2521664	Iván Garrido Salgado
Vallenar	Arturo Prat 917	2 - 29152864	Jael Cordova Moraga
La Serena	Avenida Estadio 1680	51 - 2339210	Victor Olivares Pastenes
Viña del Mar	Uno Poniente 509	2 - 29152817	Claudio Lastra Villagra
Valparaíso	Avenida Errázuriz 799 Local-108	32 - 2137803	Jacqueline Villanueva Mora
La Calera	Zenteno 203	33 - 2229667	María Antonieta Trincado Pendola
Isla de Pascua	Avenida Pont S/N, Esquina Atamu Tekena	32 - 2100513	Viviana Correa Muñoz
Los Andes	Tres Carrera 402	34 - 2405832	Claudia Mellado Carreño
San Felipe	Santo Domingo 99-A	34 - 2512201	María de Lourdes Rivero Perez
San Antonio	Gregorio Mira 285, Local 2	35 - 2214956	María Loreto Álvarez Palominos
Rancagua	Oficial José Manuel Astorga 159	72 - 2353935	Soraya Escobar Briones
Curicó	Carmen 459	75 - 2316310	Ingrid Pérez Silva
Talca	Dos Oriente 1124	71 - 2211124	Mario Arévalo Alarcón
Chillán	Libertad 827	42 - 2216265	Patricio Madariaga Faundez
Concepción	Avenida Arturo Prat 390 Locales 3 y 4	41 - 2667544	Roberto Concha Maldifassi
Talcahuano	Cristóbal Colón 475	2 - 29154061	Edmundo Gallegos Ríos
Los Angeles	Avenida Alemania 258, Local 1	43 - 2314580	Ester Torres Luengo
Temuco	Avenida Arturo Prat 847, Of 103	45 - 2379201	Katiuska Espinoza Sepúlveda
Valdivia	Lautaro 185	63 - 2261918	Eliud Carrasco Sáez
Osorno	Bernardo O'Higgins 535		Claudia Hott Rosas
Puerto Montt	Aníbal Pinto 200	65 - 2491852	Daniel Noriega Azócar
Castro	Los Carrera 483	65 - 2497001	Carmen Luz García Peschke
Coyhaique	Carlos Condell 7	67 - 2253180	Victor Tarumán Avendaño
Punta Arenas	21 de Mayo 1199, esquina Errázuriz	61 - 2227470	Gustavo Manzo Cuevas
Providencia	Las Bellotas 273	2 - 29151564	Jorge Aránguiz Torres
Nuñoa	Irarrázaval 4568 Local 1-A	2 - 29151150	Constanza Valenzuela Figueroa
Las Condes	San Sebastián 2787, Local 105	2 - 29151631	Verónica Salamanca Oportus
San Bernardo	Bulnes 493	2 - 29151159	Carlos Navarro Vergara
Maipú	Monumento 2088	2 - 29151166	Jessica Valdivia Garnham
Santiago Centro	Miraflores 222	2 - 29151315	Maricel Álvarez Zapata
Apoquindo	Apoquindo 4820	2 - 29153669	Maribel Soto Hinojosa

# Anexo Proveedores



96.929.390-0	Servicios de Administración Previsional S.A.	Asesoramiento empresarial y en materia de gestión
92.040.000-0	IBM de Chile S.A.C.	Consultoría de informática y de gestión de instalaciones
76.140.811-9	Rentas Inmobiliaria S.A.	Arriendo de inmuebles amoblados o con equipos y maquinarias
65.145.662-2	Fundación de Administración de Comisiones Médicas	Fundaciones y Corporaciones
83.628.100-4	Sonda S.A.	Empresas de servicios integrales de informática
59.112.930-9	Lenovo Agencia en Chile	Venta de equipos computacionales, partes y piezas electrónicas
76.263.414-7	Seguros de Vida Suramericana S.A.	Seguros de Vida
77.886.980-2	Asesorías Computacionales Rayú Limitada	Servicios de reclutamiento de personal
	Black Rock Financial Management	Gestión de Inversiones
96.616.770-K	Ingeniería Informática Kibernum S.A.	Servicios de reclutamiento de personal
96.666.140-2	Depósito Central de Valores S.A.	Otras actividades auxiliares de la intermediación financiera
	Facebook Ireland Limited	Redes y medios sociales
	Microsoft Corporation	Aplicaciones sistémicas
76.257.812-3	Servicios de Información Avanzada Comercial y Financiera S.A.	Servicios financieros y procesamiento de datos
76.009.085-9	Zamboni Servicios Profesionales Limitada	Consultoría de informática y de gestión de instalaciones
96.847.780-3	Bell Technologies Sociedad Anónima	Consultoría de informática y de gestión de instalaciones
96.937.270-3	Eulen Chile S.A.	Servicio de aseo
76.727.566-8	Servicios Informáticos Valis TI Limitada	Consultoría de informática y de gestión de instalaciones
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Caja de compensación
60.503.000-9	Empresa de Correos de Chile	Servicio de correspondencia

No existe relación de propiedad o parentesco directa o indirectamente entre los proveedores y los administradores, directores, accionistas o socios principales de la Administradora para aquellas empresas no relacionadas al controlador.

# Anexo Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

(201-3)

Cotizaciones Sociales	Valores (CLP)			Participación Aporte Empresas vs Empleados	
	Aporte Empresas	Aporte Empleados	Total	% Aporte Empresa	% Aporte Empleados
AFP	455,171,731	2,363,866,272	2,819,038,003	16%	84%
ISAPRE	-	2,094,251,174	2,094,251,174	0%	100%
S. Cesantía	629,148,003	121,453,007	750,601,010	84%	16%
Mutual	310,010,371	-	310,010,371	100%	0%
<b>Total</b>	<b>1,394,330,105</b>	<b>4,579,570,453</b>	<b>5,973,900,558</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>



# Anexo Casos de Corrupción

Detalle	Casos / Comentarios
Número total de casos comprobados de corrupción o soborno (Acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus empleados, administradores, asociados, contratistas o sociedades subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (ii) objetos de valor pecuniario, (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción.)	0
Número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0
Número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	0
Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.	0
Si durante el periodo de reporte no hubo casos confirmados de corrupción es suficiente con una afirmación en este sentido.	En AFP Capital no se presentaron casos de corrupción durante el 2020, ni se recibieron o adelantaron quejas por comportamientos indebidos ante la Línea Ética ni el Comité de Ética.

# Anexo Formación

Dotación Propia			
Categoría de empleados	Hombre	Mujer	Total
	2020		
Comité Ejecutivo	1	0	1
Subgerente / Gerente	20	6	26
Lideres	72	80	152
Administrativos	111	72	183
Fuerza de venta	275	607	882
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>765</b>	<b>1.244</b>

Horas de Formación			
Categoría de empleados	Hombre	Mujer	Total
	2020		
Comité Ejecutivo	4	0	4
Subgerente / Gerente	91	34	125
Lideres	663	590	1.253
Administrativos	950	579	1.529
Fuerza de venta	3.519	6.091	9.610
<b>Total</b>	<b>5.227</b>	<b>7.294</b>	<b>12.521</b>

Promedio Horas Formación			
Categoría de empleados	Hombre	Mujer	Total
	2020		
Comité Ejecutivo	4	0	4
Subgerente / Gerente	4,6	5,7	4,8
Lideres	9,2	7,4	8,2
Administrativos	8,6	8	8,4
Fuerza de venta	12,8	10	10,9
<b>Total</b>	<b>10,9</b>	<b>9,5</b>	<b>10,1</b>

Inversión en Formación (CLP)			
Categoría de empleados	Hombre	Mujer	Total
	2020		
Comité Ejecutivo	270.466	0	270.466
Subgerente / Gerente	5.409.314	1.622.794	7.032.108
Lideres	19.473.530	21.637.255	41.110.785
Administrativos	30.021.692	19.473.530	49.495.221
Fuerza de venta	74.378.065	164.172.674	238.550.739
<b>Total</b>	<b>129.553.066</b>	<b>206.906.253</b>	<b>336.459.318</b>

Promedio de Inversión en Formación (CLP)			
Categoría de empleados	Hombre	Mujer	Total
	2020		
Comité Ejecutivo	270.466	0	270.466
Subgerente / Gerente	270.466	270.466	270.466
Lideres	270.466	270.466	270.466
Administrativos	270.466	270.466	270.466
Fuerza de venta	270.466	270.466	270.466
<b>Total</b>	<b>270.466</b>	<b>216.373</b>	<b>270.466</b>

Cobertura de Empleados Formados			
Categoría de empleados	Hombre	Mujer	Total
	2020		
Comité Ejecutivo	1	0	1
Subgerente / Gerente	20	6	26
Lideres	98	90	188
Administrativos	136	92	228
Fuerza de venta	385	786	1171
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>974</b>	<b>1.614</b>

Cobertura de Empleados Formados (%)			
Categoría de empleados	Hombre	Mujer	Total
	2020		
Comité Ejecutivo	100%	0%	100%
Subgerente / Gerente	100%	100%	100%
Lideres	136%	113%	124%
Administrativos	123%	128%	125%
Fuerza de venta	140%	129%	133%
<b>Total</b>	<b>120%</b>	<b>94%</b>	<b>116%</b>





# Anexo

## Seguros y Licitaciones

Tipo de Seguro	Compañía Aseguradora	Monto Asegurado
<b>2 vehículo</b> Cubre los daños y robo que sufra el vehículo y los daños que este cause este a terceros	BCI Seguros Generales S.A.	UF 7.400
<b>Asiento de Pasajeros</b> Cubre accidentes, incapacidad o víctimas fatales gastos médicos, de los pasajeros.	Southbridge Insurance Company	UF 4.000
<b>Todo Riesgo Político</b> Seguro contra huelga, desorden popular, sabotaje de las sucursales de AFP a nivel nacional	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 150.000
<b>Todo Riesgo Contenido</b> Seguro contra Incendio, sismo, robo y adicionales de los contenidos de las sucursales de AFP a nivel nacional	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 227.910
<b>Todo Riesgo Edificio</b> Seguro contra Incendio, sismo, robo y adicionales de la infraestructura de las sucursales de AFP a nivel nacional	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 423.786
<b>Terrorismo</b> Cubre los daños a la propiedad que son consecuencia directa de un acto Terrorista	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 1.156.657
<b>Equipo Electrónico</b> Cubre los daños a consecuencia de sismo, incendio y robo de equipos móviles o fijos	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 223.093
<b>Fidelidad funcionaria</b> Cubre la pérdida de activos y bienes por culpa de robo, fraude, pérdida o daños físicos, que cometan los empleados	Orion Seguros Generales S.A.	UF 20.000
<b>Fianza</b> Seguro de garantía, para el uso y/o administración de Fondos Fiscales, en caso de incumplir con lo establecido, cubre lo obligado	HDI Seguros S.A.	2 años de sueldo base (4 asegurados)
<b>Responsabilidad Civil General (local)</b> Cubre las indemnizaciones a las que el Asegurado, se vea obligado civilmente a pagar, producto de un accidente, que cause la muerte o invalidez de terceros y que ocurran dentro de las dependencias	Southbridge Insurance Company	US\$ 1.000.000
<b>Responsabilidad Civil Global Bancario y Crimen por Computadora - BBB (regional)</b> Cubre Actos Dolosos, Pérdidas ocasionadas y causadas directa y exclusivamente por los actos deshonestos o fraudulentos, ya sea individualmente o en colusión con terceros, con la finalidad de causar una pérdida u obtener una ganancia financiera personal ilícita	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 20.000.000
<b>Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos - D&amp;O (regional)</b> Cubre las posibles reclamaciones contra directivos, altos cargos y consejeros, frente a las responsabilidades, la falta de claridad, derivadas del desempeño de su actividad	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 5.000.000
<b>Responsabilidad Civil Profesional para Instituciones Financieras y Asesores de Inversión - FIPI-IMI (regional)</b> Cubre en el caso, donde puedan existir demandas de responsabilidad profesional, transfiriendo el riesgo por error u omisión de carácter negligente, imprudente u otro, del pago al mercado asegurador	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 20.000.000
<b>Cyber seguridad</b> Cubre los riesgos generados por un ciberataque, robo de información y protección reputacional	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 4.000.000

### Contrato de Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

- A Primera licitación:**  
**Período 01.07.2009 al 30.06.2010 (1 año).**  
Las Compañías adjudicatarias son: La Interamericana Seguros de Vida S.A., Compañía de Seguros de Vida Camara S.A, Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A., BBVA Seguros de Vida S.A. y Ohio National Seguros de Vida S.A.
- B Segunda licitación:**  
**Período 01.07.2010 al 30.06.2012 (2 años).**  
Las Compañías adjudicatarias son: Ohio National Seguros de Vida S.A., Banchile Seguros de Vida S.A., Euroamérica Seguros de Vida S.A., Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A., Seguros de Vida Security Previsión S.A., Compañía de Seguros de Vida Camara S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., Compañía de Seguros Rigel S.A., La Interamericana Seguros de Vida S.A.
- C Tercera licitación:**  
**Período 01.07.2012 al 30.06.2014 (2 años).**  
Las Compañías adjudicatarias son: Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A., Seguros de Vida Security Previsión S.A., CN Life S.A., Compañía de Seguros BiceVida S.A., Penta Vida Compañías de Seguros.
- D Cuarta licitación:**  
**Período 01.07.2014 al 30.06.2016 (2 años).**  
Las Compañías adjudicatarias son: BBVA Seguros de Vida S.A, Compañía de Seguros BiceVida S.A., Compañía de Seguros de Vida Camara S.A., CN Life S.A., Penta Vida Compañías de Seguros, Compañía de Seguros Rigel S.A.
- E Quinta licitación:**  
**Período 01.07.2016 al 30.06.2018 (2 años).** Las Compañías adjudicatarias son: Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A, Ohio National Seguros de Vida, Seguros de Vida Security Previsión S.A., CN Life S.A, Compañía de Seguros BiceVida S.A, Penta Vida Compañías de Seguros.
- F Sexta licitación:**  
**Período 01.07.2018 al 30.06.2020 (2 años).** Las Compañías adjudicatarias son: Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A, Ohio National Seguros de Vida, Compañía de Seguros Rigel S.A, CN Life S.A, BTG Pactual Chile S.A., Penta Vida Compañías de Seguros.
- G Séptima licitación:**  
**Período 01.07.2020 al 30.06.2022 (2 años).** Las Compañías adjudicatarias son: Ohio National Seguros de Vida y Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros.
- Período 01.07.2020 al 30.06.2021 (1 año).** Las Compañías adjudicatarias son: Compañía de Seguros de Vida Cámara, Ohio National Seguros de Vida, Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros, Rigel Seguros de Vida, Compañía de Seguros Confuturo, Save BCJ Compañía de Seguros de Vida, Euroamerica Seguros de Vida, CN Life Compañía de Seguros de Vida y 4 Life Seguros de Vida.





Estados Financieros  
**Consolidados**



AFP **Capital**

Una empresa **SURA**



## Información de la compañía

(102-3)(102-53)

### **Domicilio Legal:**

Avenida Apoquindo N° 4820, comuna de Las Condes, Santiago.

### **RUT**

98.000.000-1

### **Registro de Valores:**

Inscripción N° 0272

### **Teléfono:**

600 6600900 | 56 2 2915 4150

### **Casilla:**

Clasificador 25, Correo 9, Santiago.

### **Internet:**

**[www.afpcapital.cl](http://www.afpcapital.cl)**