

Por ser titular de una Cuenta Individual y Cliente de AFORE Profuturo, tienes derecho a:

- **Recibir** en tu domicilio o por correo electrónico tu Estado de Cuenta, por lo menos tres veces al año.
- **Ser atendido** el mismo día en el que te presentas a una Sucursal a solicitar un servicio.
- **Ser informado** sobre el estado que guardan tus Solicitudes de Servicio o su resultado en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de su recepción por parte de la Afore.
- **Recibir** un Folio por cada Consulta, Aclaración, Trámite o Queja que presentes. Si presentas tu Queja por escrito, debes recibir un acuse de recibo.

La Afore no deberá condicionar la atención de las Solicitudes de Servicio a la adquisición de algún producto financiero o comercial distinto a los que ofrece.

Los Canales de Atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:

- Sucursales, Módulos y unidad Especializada: <https://bit.ly/LocalizaTuSucursalProfuturo>
- Centro de Atención Telefónica: 55 5809 6555
- Chat en Línea: [www.profuturo.mx](http://www.profuturo.mx)
- Correo electrónico: [servicioclientes@profuturo.com.mx](mailto:servicioclientes@profuturo.com.mx)
- WhatsApp: 55 9199 7575

## Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración, Trámite o Queja sigue los siguientes pasos:

1. Ingresa tu Consulta, Aclaración o Trámite en nuestros canales de atención.
2. Una vez se reciba la Consulta o Aclaración, se notificará la recepción, seguimiento y conclusión de la Aclaración mediante SMS, email o llamada.
3. Tiempos de respuesta:
  - Recepción de la petición: el mismo día
  - Seguimiento: máximo en 5 días hábiles
  - Conclusión: al momento de contar con la respuesta

1. Ingresa tu Queja en nuestros canales de atención.
2. Una vez se reciba la petición, se notificará la recepción, seguimiento y conclusión de la queja vía SMS, email o llamada.
3. Tiempos de respuesta:
  - Recepción de la petición: el mismo día
  - Seguimiento: Máximo en 5 días hábiles
  - Conclusión: al momento de contar con la respuesta

## ¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

Revisa los requisitos y documentos necesarios en:

- <https://bit.ly/TramitesAforeProfuturo>
- Sucursales
- Centro de Atención Telefónica
- Chat
- Correo electrónico
- WhatsApp

Consulta el listado de solicitudes de Servicios que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en: <https://bit.ly/MatrizTramites>

## Para la atención de tus Solicitudes de Servicio, nos comprometemos a:

- a) Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio.
  - Información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro y la Cuenta Individual: <https://afore.profuturo.mx/que-es-una-afore/quien-aporta-a-tu-afore>
  - Solicitudes de Servicio. <https://www.profuturo.mx/content/wps/portal/Afore/Tramites-de-afore-Profuturo>
- b) Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes Canales de Atención:
  - Canal 1. Sucursales, Módulos y unidad Especializada: [www.profuturo.mx/content/wps/portal/Ayuda/Localiza-tu-Sucursal-Profuturo](http://www.profuturo.mx/content/wps/portal/Ayuda/Localiza-tu-Sucursal-Profuturo)
  - Canal 2. Centro de Atención Telefónica: 55 5809 6555 lunes a viernes de 8:30 a 20:00 hrs. y sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
  - Canal 3. Asistente virtual único ALBA:
    - Voicebot Lunes a domingo 24 horas
    - Chatbot [profuturo.mx](http://profuturo.mx) Lunes a viernes 24 horas
    - WhatsApp 55 9199 7575 Lunes a viernes 24 horas
  - Canal 4. Chat en Línea: [profuturo.mx](http://profuturo.mx) 8:30 a 20:00 horas
  - Canal 5. Correo electrónico: [servicioclientes@profuturo.com.mx](mailto:servicioclientes@profuturo.com.mx) 8:00 a 20:00 h
  - Canal 6. Portal Profuturo: <https://www.profuturo.mx/content/wps/portal/Ayuda/Agendar-cita-para-tramites-Afore>
    - Otorgarte una cita a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
    - Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.
- c) Atenderte si no cuentas con una cita programada en un tiempo de espera máximo de 120 minutos contados a partir de tu llegada a alguna de nuestras Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención.
- d) Tiempo máximo de 60 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor previsional en sus canales presenciales.
- e) Beneficios adicionales de Profuturo Afore.
 

Para brindarte el mejor servicio, caracterizado por una atención personalizada, nos comprometemos a:

  - Atenderte en las fechas y en los horarios establecidos.
  - Atenderte en un tiempo máximo de 3 minutos en caso de que enfrentes dificultades temporales o permanentes para recibir atención en igualdad de condiciones.
  - Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 segundos si te comunicas mediante el Centro de Atención Telefónica.
  - Atenderte en un tiempo de espera máximo de 5 minutos si te comunicas mediante Chat.
  - Atenderte en un tiempo de espera máximo de 2 horas si te comunicas mediante Correo Electrónico.
  - Atender en un tiempo máximo de 15 minutos las Solicitudes de Servicio que presentes mediante el Centro de Atención Telefónica y/o Chat.
  - Atender en un tiempo máximo de 2 horas las Solicitudes de Servicio que presentes mediante el Correo Electrónico.