

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 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.

Los canales de atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:

- **Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:** www.profuturo.mx/content/wps/portal/Ayuda/Localiza-tu-Sucursal-Profuturo
- **Centro de Atención Telefónica:** Ciudad de México 55 5809 6555, Interior sin costo 800 715 55 55
- **Chat en línea:** www.profuturo.mx
- **Correo electrónico:** servicioaclientes@profuturo.com.mx

Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración o Queja sigue el siguiente proceso.

<p>1. Ingresa tu Consulta o Aclaración en nuestros canales de atención.</p> <p>2. Una vez que se reciba la Consulta o Aclaración, se notificará la recepción, seguimiento y conclusión de la Aclaración mediante SMS, email o llamada.</p> <p>3. Tiempos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la petición: el mismo día • Seguimiento: máximo en 5 días hábiles • Conclusión: al momento de contar con la respuesta 	<p>1. Ingresa tu Queja en nuestros canales de atención.</p> <p>2. Una vez se reciba la petición, se notificará la recepción, seguimiento y conclusión de la Queja vía SMS, email o llamada.</p> <p>3. Tiempos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la petición: el mismo día • Seguimiento: máximo en 2 días hábiles • Conclusión: al momento de contar con la respuesta
---	--

¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

<p>Revisa los requisitos y documentos necesarios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.profuturo.mx/content/wps/portal/Afore/Tramites-de-afore-Profuturo • Aplicación Profuturo Móvil • Sucursales • Centro de Atención Telefónica • Chat en línea 	<p>Consulta el listado de Solicitudes de Servicios que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en: www.profuturo.mx/content/wps/portal/Afore/Tramites-de-afore-Profuturo</p>
--	--

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

<p>a) Atenderte en Sucursales en un tiempo de espera máximo de 120 minutos a partir de tu llegada.</p> <p>b) Otorgarte una cita en Sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.</p> <p>c) Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.</p>
--