

**INFORME ANUAL DE LOS DIRECTORES INDEPENDIENTES DE PROFUTURO
AFP S.A.**

Mediante el presente informe los Directores Independientes de Profuturo AFP S.A. ("Profuturo AFP") expresamos opinión conjunta en cuanto a la labor realizada en Profuturo AFP durante el periodo 2024-2025 en cumplimiento del artículo 6-C, literal b) del Título III - "Gestión Empresarial" del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema de Administración de Fondo de Pensiones ("SPP"), aprobado mediante Resolución N° 053-98-EF/SAFP.

Al respecto, cumplimos con informar lo siguiente:

a) Nivel de cumplimiento de la política y normas de transparencia de la información de la AFP.

Consideramos que, Profuturo AFP ha cumplido satisfactoriamente con la normativa de transparencia a la que se encuentra obligada conforme a las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), evidencia de ello ha sido que el ente supervisor no notificó incidencias relacionadas con esta materia, por lo que tampoco se registraron provisiones contables por multas regulatorias al cierre de diciembre de 2025 al respecto.

Como en años anteriores, Profuturo AFP ha dado cumplimiento de las normas de transparencia, ello se refleja en la remisión oportuna y completa de los Hechos de Importancia a la SMV y Bolsa de Valores de Lima, así como los Estados Financieros trimestral y anualmente a la SMV y mensualmente a la SBS. Esta información se publica en la página web www.profuturo.com.pe al igual que la Política de Revelación de Información que contiene directrices sobre la disposición de la información relevante a los grupos de interés de Profuturo AFP principalmente en materia de propiedad, situación financiera, gobierno corporativo y aspectos regulatorios.

Del mismo modo, se pone en conocimiento a todos los interesados, a través de la página web, todas las responsabilidades y obligaciones de la AFP respecto al Proceso de Inversión de los fondos de pensiones, la Política para el ejercicio del derecho a Voto de los Fondos de Pensiones y la relación de los Directores elegidos en las empresas en que se invierte. En lo que respecta a la Administradora, se encuentra publicado en la página web los reglamentos de Junta, Directorio y principales comités; las Normas Internas de Conducta para la Comunicación de Hechos de Importancia e Información Reservada que regula los procedimientos y mecanismos necesarios que Profuturo AFP deberá adoptar para la adecuada y oportuna comunicación de hechos de importancia, información reservada; y otras comunicaciones que está obligada efectuar a la Superintendencia del Mercado de Valores y a la Bolsa de Valores de Lima; así como la Política de Dividendos.

Cabe indicar que el trabajo conjunto entre la Gerencia de Legal y el Área de Cumplimiento es muy importante para la identificación, difusión y seguimiento eficaz y oportuno a las disposiciones regulatorias locales, mitigando el riesgo de incumplimiento, riesgo de sanciones legales; y, por ende, riesgo de pérdida financiera material y/o de reputación. La Gerencia Legal y el Área de Cumplimiento han venido reportando periódicamente al Comité de Auditoría sobre el particular y este a su vez al Directorio.

Respecto de requerimientos informativos de accionistas, durante el año 2025 no se recibieron solicitudes ni consultas por parte de nuestros accionistas conforme al procedimiento para su atención prevista en la página web.

b) Mecanismos implementados para llevar a cabo las labores de orientación y/o transparencia de información hacia los afiliados.

Sobre el particular, Profuturo AFP tiene canales presenciales y no presenciales de orientación e información a sus afiliados tales como:

b.1) Centro de Contacto

En Profuturo AFP contamos con el Centro de Contacto como principal canal de atención para consultas de clientes.

Contamos con el soporte de Teleatento, un proveedor especializado en atención telefónica, para gestionar nuestro Centro de Contacto. Esta alianza nos ha permitido mejorar la eficiencia en la gestión de llamadas, mejorar la eficiencia operativa y asegurar un seguimiento permanente de los indicadores de servicio, garantizando una respuesta oportuna y de calidad.

Durante el 2025, alcanzamos un Índice de Recomendación Neta (IRN) anual de 65.3%, uno de los resultados más altos de los últimos años y un reflejo del impacto positivo de las mejoras implementadas en el canal.

En ese mismo periodo, atendimos aproximadamente 314,000 llamadas. Es importante señalar que el volumen se incrementó significativamente a partir de septiembre, debido a la aprobación del Octavo Retiro Extraordinario de hasta 4 UIT.

Además de la atención entrante, el Centro de Contacto cumplió un rol clave en la ejecución de 69,662 llamadas salientes, orientadas a diversos procesos, entre ellos:

- Inicio y continuidad de trámites de libre desafiliación
- CallBack
- Confirmaciones de retiros
- Atención de consultas recibidas por redes
- Seguimiento de trámites de sobrevivencia, entre otros

Acciones implementadas en 2025 para fortalecer nuestro servicio telefónico:

- Actualización del IVR, alineado a los temas de mayor coyuntura y demanda.
- Mantenimiento del servicio de callback en todas las opciones del IVR.

- Habilitación del envío de comunicaciones y documentos desde el Centro de Contacto (respuestas a requerimientos y reclamos, estados de cuenta, constancias, boletas, entre otros).
- Incremento gradual de 40 posiciones adicionales desde octubre para atender la demanda extraordinaria del retiro de hasta 4 UIT.
- Implementación de la atención telefónica integral para todo el proceso de Libre Desafiliación.

Para el 2026, continuaremos consolidando estas iniciativas y evaluaremos la incorporación de nuevos servicios que aporten valor, aseguren una mejor experiencia de atención y fortalezcan la eficiencia del canal.

b.2) Agencia Virtual:

Durante el 2025, la Agencia Virtual se consolidó como uno de nuestros principales canales de atención, registrando más de 78,000 requerimientos de afiliados. La mayoría de estas solicitudes estuvieron relacionadas con trámites de prestaciones, tales como sobrevivencia, invalidez y jubilación, además de gestiones efectuadas por empleadores.

En octubre de ese mismo año, gestionamos de manera completamente digital el retiro extraordinario de 4 UIT, lo que reafirmó la capacidad del canal para responder con agilidad y seguridad a eventos de alta demanda. La atención de trámites de prestaciones estuvo a cargo de un equipo especializado de ejecutivos de servicio, quienes brindaron asesorías mediante videollamadas previamente agendadas. Gracias a este esquema, se atendieron aproximadamente 10,700 citas durante el 2025, distribuidas por tipo de trámite según se muestra en el Anexo 2.

Para el 2026, continuaremos fortaleciendo la Agencia Virtual como un canal estratégico dentro de nuestra propuesta de valor. Entre los principales proyectos destacan:

- Optimización del proceso de Bono de Reconocimiento, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente a través de un acompañamiento más cercano y un seguimiento oportuno de su solicitud.
- Ampliación de la contactabilidad, especialmente para los casos con solicitudes no procedentes o que presentan observaciones, con el fin de asegurar la continuidad del trámite y una comunicación más clara con el afiliado.
- Actualización permanente de la plataforma, en función de las necesidades de nuestros clientes y la coyuntura normativa, garantizando un entorno digital seguro, eficiente y alineado a los estándares institucionales

En el año 2026 seguiremos actualizando nuestra plataforma de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes y la coyuntura presentada.

b.3) Agencias Físicas:

Actualmente, contamos con tres agencias ubicadas en Lima, Trujillo y Arequipa, que operan como hubs para las zonas centro, norte y sur, respectivamente.

Estos puntos de atención son parte fundamental del modelo de servicio que venimos implementando, orientado a brindar asesoría personalizada y facilitar que nuestros afiliados puedan autogestionar sus trámites a través de nuestros canales digitales.

En línea con esta estrategia, cada agencia ha sido diseñada para promover la

autoatención y el uso de herramientas digitales, incorporando los siguientes espacios:

- **Córner telefónico:** estaciones equipadas con teléfonos que conectan directamente con un ejecutivo del Centro de Contacto, permitiendo resolver consultas en tiempo real.
- **ATM Profuturo Express:** módulos que permiten generar reportes de situación, estados de cuenta, constancias y otros documentos sin necesidad de atención con asesores.
- **Zona digital:** área equipada con tablets y computadoras con acceso a nuestras plataformas, como el sitio web institucional, la aplicación Fondos Profuturo y la Agencia Virtual. Esta área cuenta, además, con un escáner para digitalizar documentos de manera rápida y segura.

Durante el 2025, nuestras agencias recibieron aproximadamente 86,000 visitas, lo que representa una reducción del 18% respecto al año anterior. Este descenso confirma el avance de nuestra estrategia digital y el creciente uso de los canales de autoatención por parte de los afiliados.

En el presente año, continuaremos educando y asesorando a nuestros clientes respecto a nuestras plataformas digitales; y para seguir brindando accesibilidad, tenemos planificado la modernización de la zona Express con equipos más amigables y de fácil uso para el cliente.

b.4) Canales virtuales informativos:

b.4.1) Página Web

Profuturo AFP cuenta con una página web: www.profuturo.com.pe adaptable a todo tipo de dispositivos móviles.

La página web o "Zona Pública" tiene como principal objetivo brindar información clara, ágil y dinámica sobre temas de interés para público en general, afiliados, empresas, jubilados y pensionistas. Este canal busca brindar mayor accesibilidad, dinamismo e información sencilla con una navegabilidad intuitiva a los usuarios.

Dentro de nuestra página web, y para uso exclusivo de nuestros afiliados, contamos con una "Zona Segura o Privada", la cual ofrece información personalizada y una navegación intuitiva sobre la cuenta personal de cada afiliado. Para garantizar la seguridad de su información, nuestros afiliados deben ingresar con su usuario y contraseña. Actualmente en esta plataforma podemos realizar: actualización de datos, suscripción del estado de cuenta virtual, descarga del certificado de afiliación, pago de aportes, cambio de fondo, entre otros.

b.4.2) Páginas o Cuentas en Redes Sociales

- **Facebook**

Profuturo AFP está presente en redes sociales a través de su página en Facebook; siendo un canal alternativo para el segmento de afiliados y público en general que están interesados en acceder a información, tutoriales y comunicados; así como realizar consultas generales sobre los servicios que brindamos.

- **X**

Profuturo AFP tiene una cuenta en esta red social como canal alternativo para el segmento de afiliados y público en general que están interesados en acceder a información, tutoriales y comunicados; así como realizar consultas generales sobre los servicios que brindamos.

- **Instagram**

Profuturo AFP tiene una cuenta en esta red social como una plataforma que publicita de forma dinámica nuestros servicios. Tiene como finalidad principal difundir campañas específicas y compartir contenido educativo sobre el SPP.

- **LinkedIn**

Profuturo AFP tiene una cuenta con esta red social para mantener actualizada la relación con sus stakeholders, mejorar su posicionamiento como marca empleadora y mantener una buena estrategia SEO.

- **Tiktok**

Profuturo AFP tiene una cuenta en esta red social la cual nos permite publicar contenido dinámico y educativo sobre el SPP, y los servicios que Profuturo AFP brinda a sus afiliados.

- **YouTube**

Profuturo AFP tiene una cuenta en el Canal en YouTube, con el fin de visualizar y almacenar los videos que soportan su presencia en redes sociales y que son un importante soporte para explicar los diferentes temas de interés de la AFP. Esta cuenta busca brindar al afiliado mayor accesibilidad mediante información sencilla.

- **Canal de Anchor**

Contamos con un usuario dentro de la plataforma Anchor. Esta cuenta nos permite publicar y distribuir a diferentes plataformas de podcast el contenido mensual que desarrollamos para nuestros afiliados: Hablemos. En este podcast abordamos temas de coyuntura y actualidad y contenidos educativos del Sistema Privado de Pensiones.

c) Opinión acerca del nivel de cumplimiento del buen gobierno corporativo en la AFP, de acuerdo con el artículo 21°-B de la Ley de la Reforma.

El artículo 21-B del TUO de la Ley del SPP¹ establece la responsabilidad fiduciaria de las AFP como inversionistas institucionales y la obligación de implementar *soportes* de Buen Gobierno Corporativo de las AFP y mejores prácticas en los procesos que respalden la administración de los fondos de las Cuentas Individuales de Capitalización (CIC).

¹ "Artículo 21-B.- Las AFP, en su condición de administradoras de los aportes obligatorios y voluntarios que realicen los afiliados a sus CIC, asumen plena responsabilidad fiduciaria en su condición de inversionistas institucionales cuya finalidad es la provisión de los recursos adecuados para el otorgamiento de una pensión de jubilación, invalidez y sobrevivencia, sobre la base de los aportes realizados por el afiliado a lo largo de su vida laboral. En mérito a ello, es responsable de actuar con la diligencia que le corresponde a su calidad de inversionista, con reserva, prudencia y honestidad en el uso de los recursos informativos, tecnológicos y financieros que respalden los procesos de tomas de decisiones de la administración de las CIC a su cargo. En mérito a ello, las AFP son responsables de implementar los soportes de Buen Gobierno Corporativo y mejores prácticas en los procesos que respalden la administración de los fondos de las CIC. En el cumplimiento de dichos principios, se encuentran obligadas a establecer políticas internas que la sustenten y que sean de dominio público, bajo los medios de publicidad que se consideren. Como práctica de Buen Gobierno Corporativo, las AFP deberán, entre otros, revisar el proceso de selección de la auditoría externa, de manera periódica, en un plazo máximo de 3 años, así como los mecanismos de transparencia respecto a la vinculación de los directores de las AFP. En el cumplimiento del principio de Buen Gobierno Corporativo, las AFP se encuentran obligadas a: (I) Rendir cuentas a los afiliados sobre los resultados de su gestión, del manejo y la inversión de los fondos de pensiones. (II) Administrar los fondos de pensiones atendiendo siempre el interés de los afiliados. (III) Otras políticas internas que sustenten los principios del gobierno corporativo, acorde con las disposiciones reglamentarias para dicho efecto.

La Superintendencia establecerá un sistema de información para los afiliados y, de ser el caso, a sus sobrevivientes, sobre la AFP o Empresa de Seguros en la que se encuentra; asimismo, para la información sobre las obligaciones a cargo de los empleadores. Complementariamente, las AFP se sujetan a los lineamientos y disposiciones que dicte la Superintendencia sobre la materia."

En ese sentido, la regulación del SPP atribuye a las AFP la responsabilidad fiduciaria frente a los afiliados de los fondos de pensiones. En nuestra calidad de Directores Independientes de Profuturo AFP, manifestamos que Profuturo AFP ha cumplido la normativa aplicable del SPP y que su gestión está orientada a fortalecer el funcionamiento del Gobierno Corporativo, tanto a nivel de la administradora como en el proceso de inversiones de los fondos de pensiones, buscando siempre fortalecer la confianza entre sus *stakeholders*.

En el ejercicio 2025, Profuturo AFP ha mantenido la implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Entre las más resaltantes encontramos:

c.1) Composición del Directorio:

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 26 de marzo de 2025, se acordó mantener el número de integrantes del Directorio en siete (7) miembros. Asimismo, se mantiene el número de Directores Independientes en cuatro (4) miembros, a fin de cumplir con la normativa vigente y mejores prácticas de Gobierno Corporativo, que establecen contar con un tercio del Directorio compuesto por Directores Independientes.

Los Directores Independientes de Profuturo AFP integran y presiden los Comités del Directorio, como el de Gestión Integral de Riesgos, el Comité de Auditoría, el Comité de Estrategias de Inversión y el Comité de Riesgos de Inversión

El procedimiento de elección de los Directores de Profuturo AFP se encuentra disponible en las Políticas de Gobierno Corporativo, el Reglamento de Directorio y el Reglamento de Junta de Accionistas, publicadas en la página web: www.profuturo.com.pe.

c.2) Marco interno de Gobierno Corporativo:

Como parte del compromiso que Profuturo AFP mantiene con el Gobierno Corporativo tanto a nivel de la Administradora como del Fondo de Pensiones, durante el 2025, se han mantenido actividades de seguimiento a la correcta implementación de las prácticas; además, de otras actividades en búsqueda de acciones que fortalezcan el cumplimiento de los mejores estándares de Gobierno Corporativo en la empresa. En este sentido, se pueden detallar las siguientes:

- Entre las actividades de rutina, Secretaría General continuó con el cumplimiento de la Política de Revelación de Información -política que articula los procedimientos de divulgación de la información sobre Profuturo AFP a sus principales *stakeholders*-, y mantuvo actualizada la página web de Profuturo a fin de mantener a sus *stakeholders* informados oportunamente y cumplir con la regulación vigente.

- Se llevaron a cabo capacitaciones en temas relevantes para el Directorio en este año, respecto a prácticas de Gobierno corporativo y temas de actualidad:
 - (i) Inducción a directores sobre los Proyectos de Ley en materia previsional y la Reforma del Sistema Privado de Pensiones;
 - (ii) Capacitación Anual AML para Directores;
 - (iii) presentaciones específicas sobre Gestión de Inversiones;
 - (iv) Tendencias y Cumplimiento del Programa de PLA;
 - (v) Riesgo Operacional y Riesgo de Datos;
 - (vi) Sostenibilidad y Riesgos ASG;
 - (vii) Continuidad del Negocio;
 - (viii) Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

- Este año, además de realizar la autoevaluación anual de Directorio y presentarles los resultados consolidados de forma anónima, se presentó un memorándum, en base a los resultados de la autoevaluación, y recomendaciones para consideración del Directorio con la finalidad de mejorar en los aspectos más resaltantes de los resultados.

c.3) Mejoras en el Buen Gobierno Corporativo aplicado al Proceso de Inversiones:

Durante el año 2025, en línea con las mejores prácticas internacionales, y a fin de robustecer los lineamientos y además dar cumplimiento a lo establecido en la normativa local, Profuturo AFP ha continuado desarrollando el análisis de cumplimiento de Buen Gobierno Corporativo de las empresas en las que realiza inversiones. Resaltando en ellas la necesidad de: (i) contar con directores independientes, (ii) aplicar rotación de auditores externos; y (iii) contar con un comité de auditoría y una política de operaciones con partes vinculadas; entre otros.

En ese sentido, mediante la Política para el ejercicio del derecho a voto de los Fondos de Pensiones, Profuturo AFP representó a los fondos de pensiones que administra en diversas juntas de accionistas, comités de vigilancia, y asambleas de emisores o fondos en los que invierten. Este importante engagement a nivel de inversiones tiene por objetivo honrar nuestro rol fiduciario y monitorear riesgos y oportunidades de los activos financieros en lo que están invertidos los fondos de pensiones administrados por Profuturo AFP. Cabe mencionar, que el ejercicio del derecho a voto materializa las acciones de seguimiento permanentes que Profuturo AFP realiza con la finalidad de obtener toda aquella información necesaria para la determinación del voto que mejor proteja el interés de los fondos de pensiones. Asimismo, se mantiene el proxy advisor para el consejo de voto en algunos casos de renta variable del exterior.

Cabe mencionar que esta Política se mantiene en constante actualización y busca consenso entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de Inversiones (Inversiones, Riesgos y Legal), de tal manera que la decisión adoptada incorpore las mejores prácticas y criterios de las áreas mencionadas. Actualmente, la recomendación de voto incluye la importancia del tema tratado y los potenciales efectos de la decisión en el emisor (incluyendo puntos de vista financieros, corporativos, legales, crediticios, entre otros), así como la relevancia del emisor dentro del portafolio. En aquellos casos donde el emisor cuente con una posición superior al 1% multifondo, se considera dicha exposición alta como prioritaria.

En aplicación a esta Política, durante el 2025 Profuturo AFP dejó constancia de su abstención o de su voto en contra en aquellos puntos de agenda de las Juntas de Accionistas de las empresas en las que se invierten los fondos, en los que hubo por ejemplo: falta de información oportuna, no aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo, ausencia de rotación de la firma auditora o equipo auditor, información incompleta al momento de pedir facultades o de nombrar directores, también cuando los fondos de pensiones- y a fin de evitar conflicto de interés - participan en empresas del mismo Grupo Económico. Asimismo, se refuerza el Buen Gobierno Corporativo mediante el análisis periódico realizado por el área de Regulación de Mercados tanto para la cartera existente, como para potenciales inversiones, adoptando buenas prácticas.

Profuturo AFP publica la composición específica de la cartera de inversiones según el tipo de fondos que administra y su rendimiento, de esta manera se brinda información detallada de la composición de los fondos de pensiones.

Finalmente, es importante resaltar que durante el ejercicio 2025, y en línea con nuestro compromiso de identificar y comprender los aspectos locales e internacionales que puedan impactar la gestión responsable de las inversiones, hemos actualizado los lineamientos de nuestra Política de Inversión Responsable, de acuerdo con la evolución normativa y cultural vinculada a factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (considerando, entre otros factores, seguridad nacional, resiliencia civil, defensa digital y soberanía tecnológica, en línea con revisiones de entidades internacionales). Esta actualización incluye la flexibilización e incorporación de determinadas estrategias ASG con enfoque táctico, resiliente y socialmente responsable. Asimismo, Profuturo AFP realizó sus procesos conforme a las mejores prácticas globales de inversión responsable de gobierno corporativo, en línea con los lineamientos de la matriz Scotiabank.

c.4) Selección de la auditoría externa:

Profuturo AFP mantiene por prácticas corporativas, a la misma empresa auditora externa que el grupo BNS del que forma parte. Sin perjuicio de ello, el Directorio ha asumido la responsabilidad de velar que el equipo de trabajo de la sociedad auditora (y/o el socio a cargo) rote como mínimo cada 5 años como mecanismo de mantenimiento de independencia. En el año 2025 la empresa auditora fue Emmerich, Córdova y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG - Caipo International.

c.5) Rendición de cuentas a nuestros afiliados y administración de fondos en su interés de los mismos:

Profuturo AFP presentó en el directorio de febrero del 2025 la Memoria Anual del ejercicio 2024, en donde se resumen los principales resultados de la gestión de inversiones, riesgos y del cliente, gestión de responsabilidad social, administración y finanzas, entre otros, la misma que fue aprobada en la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 26 de marzo de 2025.

Adicionalmente a dicho documento, Profuturo remite y pone a disposición de los afiliados los Estados de Cuenta, con periodicidad mensual y cuatrimestral con la finalidad de que los afiliados puedan mantenerse informados sobre su saldo acumulado, comisiones, rentabilidad y movimientos de su fondo. Los mismos se encuentran a disponibilidad de los afiliados a través de herramientas virtuales (Zona Privada, APP, entre otros).

c.6) Reconocimientos:

Ranking MERCO

MERCO es un instrumento de evaluación reputacional que utiliza una metodología integral, basada en la participación de diversos grupos de interés —internos y externos— y en múltiples fuentes de información. A través de sus rankings, permite medir la percepción del mercado en distintos ámbitos estratégicos para las organizaciones.

- **MERCO Talento:** Evalúa la reputación interna, la calidad laboral y la fortaleza de la marca empleadora. En 2025, Profuturo AFP ocupó el puesto 109 entre 200 participantes.
- **MERCO Empresas:** Mide la reputación corporativa considerando factores como resultados, ética, responsabilidad y liderazgo. En 2025, Profuturo AFP alcanzó el puesto 89 de 200 participantes.

Great Place to Work (GPTW)

GPTW es una organización global que evalúa y certifica a las mejores empresas para trabajar, mediante encuestas a colaboradores y un análisis detallado de la cultura organizacional. Su metodología mide aspectos como confianza, orgullo y compañerismo en el entorno laboral.

En 2025, GPTW otorgó nuevamente a Profuturo AFP la certificación que reconoce nuestro compromiso con un entorno laboral positivo y productivo. Además, la organización se ubicó en el puesto 15 del ranking Los Mejores Lugares para Trabajar en Perú, en la categoría de empresas con 251 a 1000 colaboradores.

d) Sanciones consentidas de la AFP impuestas por infracciones en materia de transparencia de información y medidas de superación de las infracciones

No se han impuesto sanciones a Profuturo AFP en materia de transparencia de información en el año 2025. La administradora ha desarrollado labores para brindar orientación e información previsional a sus afiliados, clientes y público en general de acuerdo con las características, condiciones y/o estándares mínimos establecidos en el marco normativo vigente.

e) Otras que se consideren relevantes para el cumplimiento de la obligación sobre transparencia de información hacia el afiliado

Profuturo AFP se ha mantenido en la búsqueda continua de ampliar los canales de comunicación con sus afiliados y principales *stakeholders*, a fin de brindarles mayor accesibilidad de forma sencilla y ágil. Esto ha sido especialmente valioso en el año 2025, asumiendo el compromiso de continuar con la implementación una transformación digital. De esta forma, la estrategia digital comprende mejoras en el App, así como en los trasposos digitales, y en la agencia virtual. Así también nuestro centro de contacto permitió atender las consultas y trámites requeridos por los afiliados de acuerdo con las características, condiciones y/o estándares mínimos establecidos en el marco normativo vigente.

Así también se mantuvo los controles necesarios para la identificación, difusión y seguimiento eficaz y oportuno a las disposiciones regulatorias a través de dos áreas que entre ellas mismas resultan en un doble control. Mantiene capacitado a su personal de atención al cliente en el cumplimiento de su objetivo de Servicio de Excelencia, que es asumido desde la Gerencia General y extendida a lo largo de toda la institución en sus diferentes procesos.

A la fecha de elaboración del informe no se encuentra en funcionamiento el Consejo de Participación Ciudadana en Seguridad Social - COPAC. Se pone el informe a disposición de la AFP a fin de que sea publicado en su página web dentro de los 15 días calendarios siguientes a su recepción.

En marzo de 2026, suscribimos el presente informe, los siguientes Directores Independientes de Profuturo AFP:



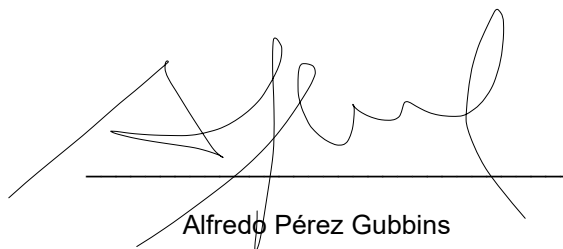
Elena Conterno Martinelli



Eduardo Sánchez Carrión Troncon



Ítalo Muñoz Bazán



Alfredo Pérez Gubbins