

**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 2023-2024 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 2024 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](http://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 Principal de 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 2024 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. Esto nos ha permitido mejorar la eficiencia en la atención de las llamadas, optimizar recursos, y realizar un seguimiento continuo de nuestra gestión, asegurando una respuesta oportuna ante cualquier situación

En línea con lo mencionado, en el 2024, logramos un resultado anual del 64.8% en el Índice de Recomendación Neta (IRN), el más alto de los últimos años, demostrando la calidad y eficiencia del servicio en nuestro canal telefónico.

Durante el año 2024, atendimos aproximadamente 472,000 llamadas, un incremento del 108% respecto al año anterior, esto se debe a la aprobación del Séptimo Retiro Extraordinario hasta 4UIT.

Para mejorar la calidad de nuestro servicio telefónico en 2024, implementamos las siguientes acciones:

- Actualización en el IVR de acuerdo con los temas de mayor coyuntura y demanda.
- Implementación del "Callback" en todas las opciones del IVR.
- Envío de comunicaciones, el agente puede reenviar comunicaciones remitidas por Profuturo como respuestas a los requerimientos y reclamos, envío de estados de cuentas, constancias, boletas, u otros.
- Incremento gradual de 52 posiciones adicionales desde abril para atender la demanda extraordinaria de los retiros hasta 4UIT.

En el 2025 seguiremos con las actividades antes señaladas a fin de mantener la calidad de nuestro servicio. Además, continuaremos en la búsqueda e implementación de nuevos servicios para nuestros clientes.

## **b.2) Agencia Virtual:**

En el año 2024, hemos avanzado en la digitalización de nuestros servicios a través de innovadoras plataformas y proyectos de mejora continua en nuestros canales de atención. Nuestra prioridad ha sido reforzar los accesos seguros y ofrecer la mejor experiencia a nuestros afiliados y usuarios. Para lograrlo, nuestro equipo digital implementó mejoras constantes mediante metodologías ágiles, identificando insights valiosos que nos permitieron integrar soluciones efectivas en nuestro entorno digital de atención al cliente.

Durante el año, se registraron aproximadamente 82,000 requerimientos de clientes en la plataforma Agencia Virtual. La mayoría estaban asociados a los trámites de prestaciones: sobrevivencia, invalidez y jubilación.

La atención de los trámites de prestaciones está a cargo de un equipo especializado de ejecutivos de servicio quienes realizan videollamadas con cita previamente programada. Esto nos permitió atender aproximadamente 12,500 citas, las cuales se distribuyen por tipo de trámite según el anexo 2.

En el año 2025 seguiremos actualizando nuestra plataforma de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes y la coyuntura presentada. Entre los proyectos programados para la Agencia Virtual, destaca el enfoque en el proceso de atención de Bono de Reconocimiento, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente mediante un mejor acompañamiento y seguimiento de su solicitud. Además, ampliaremos la contactabilidad de las asesorías brindadas, especialmente para aquellos casos de solicitudes no procedentes y/o que presentan observaciones.

## **b.3) Agencias Físicas:**

Actualmente atendemos en 03 agencias Lima, Trujillo y Arequipa, que funcionan como hub centro, norte y sur respectivamente. En tal sentido, las agencias de Piura, Chiclayo, Cusco e Iquitos fueron cerradas durante el 2025.

En nuestras agencias se materializa el nuevo modelo de atención que venimos trabajando en los últimos años, donde buscamos educar y asesorar al cliente para que se auto atienda a través de nuestras plataformas digitales.

Más del 50% del espacio en nuestras agencias está orientado a brindar soporte tecnológico para que los afiliados y usuarios puedan auto atenderse:

- El córner telefónico, teléfonos que al levantar el auricular derivan directo a un ejecutivo del Centro de Contacto.
- Los ATM Profuturo Express, donde el cliente puede generar un reporte de su situación en la AFP, estado de cuenta y constancias.
- La zona digital, que son las tablets y las desktops con accesos a las plataformas digitales: Web, de Fondos Profuturo y Agencia Virtual. Para esta última plataforma hemos contemplado un escáner para que el cliente pueda digitalizar sus documentos.

Al cierre del año hemos recibido en nuestras agencias alrededor de 150,000 visitas de clientes. Este indicador representa un incremento del 54% con respecto al año anterior y se debe a la aprobación del Séptimo Retiro Extraordinario hasta 4UIT.

Durante el año 2025 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](http://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 SPP<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> "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 2024, 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 22 de marzo de 2024, 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](http://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 2024, 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.
- 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 2024, 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. 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 2024 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, durante el año 2024 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 2023 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 aprobó en el directorio de febrero del 2024 la Memoria Anual del ejercicio 2023, 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.

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**

Cabe destacar que MERCO es un instrumento de evaluación reputacional, basado en una metodología que involucra la participación de diversos grupos de interés internos y externos a la organización, así como una diversidad de evaluaciones y fuentes de información.

Respecto a MERCO Talento nos permite medir percepciones del mercado, sobre reputación interna, calidad laboral y marca empleadora. En el 2024, Profuturo AFP se ubicó en el puesto 106 respecto a 200 participantes.

**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 2024. 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 2024, asumiendo el compromiso de implementar una transformación digital. De esta forma, la estrategia digital comprende una nueva App, los trasposos digitales, y algunas mejoras 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 2025, suscribimos el presente informe, los siguientes Directores Independientes de Profuturo AFP:



Elena Conterno Martinelli



Eduardo Sánchez Carrión Troncon



Ítalo Muñoz Bazán



Alfredo Pérez Gubbins