

Claudia Paulina Jaime Bolaños

Titular de Unidad Especializada y Encargado Regional Ciudad de México.

**EN CASO DE ALGUNA CONSULTA RECLAMACIÓN O ACLARACIÓN PODRÁ PRESENTARLA EN LA  
UNE DE ATENCIÓN A USUARIOS LA QUE DARÁ RESPUESTA EN UN PLAZO NO MAYOR A 30 DÍAS**

De conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; Artículo 50 bis, cada institución financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los usuarios. Dicha unidad se sujetara a lo siguiente: I. El titular de la unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la institución financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación; II. Contará con personal en cada entidad federativa en que la institución financiera tenga sucursales u oficinas; III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las instituciones financieras; IV. Deberá responder por escrito al usuario dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones, y V. El titular de la unidad especializada deberá presentar un informe trimestral a la comisión nacional diferenciado por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, con el alcance que la comisión nacional estime procedente. Dicho informe deberá realizarse en el formato que al efecto autorice, o en su caso proponga la propia comisión nacional. La presentación de reclamaciones ante la unidad especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar. Las instituciones financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la unidad especializada. Los usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la unidad especializada de la institución financiera de que se trate o ante la CONDUSEF.



**Oficina de atención Ciudad de México:**

Espacio Santa Fe, Carretera México - Toluca No. 5420, Piso 8,  
Oficina 801, Colonia El Yaqui, Delegación Cuajimalpa,  
C.P. 05320, Ciudad de México  
Teléfono. 4170-9916  
[unecapital@exitus.com](mailto:unecapital@exitus.com)

**Horario de atención:**

Lunes a Jueves de 09:00 a 18:00 Hrs.  
y viernes de 09:00 a 16:00 Hrs.  
Excepto días oficiales, 13, 14 Abril,  
2 Noviembre, 12 de diciembre 2017