

**Unidad Especializada para la Atención
de Consultas y Reclamaciones**

DAVID CASTILLO CARPINTEIRO

“Titular de la Unidad Especializada y Encargado
Regional Ciudad de México”.

**Oficina de atención Ciudad de México:
Espacio Santa Fe, Carretera México - Toluca No. 5420, Piso 8,
Colonia El Yaqui, Delegación Cuajimalpa,
C.P. 05320, Ciudad de México
Teléfono. 4170-9916
une@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 inhábiles oficiales informados por la CNBV y
publicados en diciembre de cada año en el Diario Oficial de la Federación”.**



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 sujetará 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.