

Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones

ARTEMIO MENDOZA DIAZ

**“titular de la Unidad Especializada y encargado
Regional Querétaro”**

Oficina de atención Querétaro:

**Blvd Paseo de la Republica Núm. 13020,
Int. 1502, Col el Salitre C.P. 76127
Juriquilla Querétaro.**

Teléfono: 44-22-41-12-87

Correo: alcanzatufuturo.une@gmail.com

Horario de Atención:

Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 Hrs.

**“Excepto días inhábiles oficialmente informados
por la CNBV Y publicados en Diciembre de cada
año en el DOF “**

De conformidad con la Ley de Protección y defensa al usuario de servicios financieros, Artículo 50 Bis, cada institución financiera deberá contener 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 cantidad 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 de responder por escrito al usuario dentro de un plazo que no exceda de 30 días hábiles, contando a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones y, V. El Titular de la Unidad Especializada deberá presentar 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 que pudieran dar lugar. Las instituciones financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas las sucursales, la ubicación, horario de atención, 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.

