

# UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

Conócelas a detalle



**S**i tienes un problema con alguna institución financiera, ¿sabes dónde puedes presentar una queja o una reclamación? De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018, el **41.2% de las personas consultadas no sabe con quién acudir** si tiene algún inconveniente con un crédito, tarjeta de crédito, ahorros, seguros, Afore u otros productos financieros.

De acuerdo con la ENIF 2018, el 89% de las personas adultas en México nunca ha presentado alguna queja, reclamo o demanda, en una institución financiera.

Ante tal situación fueron creadas las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE). Aquí te diremos qué son y para qué sirven.

### ¿Qué es una UNE?

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que cada banco debe contar con una **Unidad Especializada de Atención a Usuarios** para atender las quejas e inconformidades de sus clientes. Por ello, si necesitas orientación o tienes algún problema con el banco, acércate a la UNE y contarás con apoyo especializado.

### ¿En qué te pueden ayudar?

El propósito general de estas unidades es proporcionarte información sobre el funcionamiento, términos, condiciones y costos de los productos y servicios financieros que ofrece la institución financiera, pero también pueden brindarte asesoría si enfrentas algún problema con algún producto o servicio financiero.

### ¡Contacta a tu UNE!

Usualmente, en lugares visibles de las sucursales se encuentran colocados avisos o carteles en los que se informa al usuario sobre la ubicación, horario de atención y número de teléfono o dirección electrónica de la Unidad Especializada, así como el nombre del responsable.

Por otro lado, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cuenta con el Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios. Visita: <https://eduweb.condusef.gob.mx/reune/ditue.aspx> y consulta los datos de la Unidad Especializada de tu banco.

### ¡CONDUSEF siempre cerca de ti!

Si a pesar de acudir a la UNE continúas en conflicto con la institución financiera, recuerda que la CONDUSEF siempre estará para apoyarte. Ya sea que acudas a cualquiera de nuestras Unidades de Atención al Usuario, o nos contactes por teléfono al: **5553400999** o correo electrónico a: [asesoria@codusef.gob.mx](mailto:asesoria@codusef.gob.mx) te podremos brindar la atención y asesoría para tu caso.

Una vez que te pongas en contacto, la CONDUSEF realizará una gestión ordinaria en la que solicitará por escrito a la institución financiera la información necesaria para poder resolver tu asunto. A la par, se mandará una gestión electrónica para que la entidad financiera también reciba la solicitud de la información por medio de un correo electrónico y se pueda conciliar el conflicto.

Es importante conocer que, si por cualquier situación no se puede arreglar tu problema por medio de estos instrumentos, la CONDUSEF también cuenta con un Sistema Arbitral en materia financiera, con el que pueden resolver controversias, y en caso de que no se logre resolver de este modo, pasará a otro proceso llamado: dictamen técnico.

Como último recurso, también contamos con defensoría legal gratuita si tu caso es llevado a juicio y, se te brindará siempre y cuando se acredite que cuentas con elementos legales suficientes para tener una adecuada defensa y no cuentes con los medios económicos para contratar un abogado.

## ASÍ QUE YA SABES, ¡HAZ VALER TUS DERECHOS!

