

# UNE®

(unidad Especializada de atención a Usuarios)



## FINANCIERA AUXI S.A. de C.V., S.F.P.

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 hábiles.

---

**Titular de la UNE:** LEO LEON MARÍN

**Domicilio:** Agustín González de Cossío no. 24, piso 7, Col. Del Valle Centro, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

**Horario de Atención:** Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.

**Teléfono:** (55) 52807911 Ext. 1007

**Correo electrónico:** [une@auxi.mx](mailto:une@auxi.mx)

---

### Encargados de Regionales:

#### Ciudad de México

**Encargado:** LEO LEON MARÍN

**Domicilio:** Agustín González de Cossío no. 24, piso 7, Col. Del Valle Centro, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

**Teléfono:** (55) 52807911 Ext. 1007

**Correo electrónico:** [une@auxi.mx](mailto:une@auxi.mx)

#### Nuevo León

**Encargado:** ALICIA ARACELY TREVIÑO GARCÍA

**Domicilio:** Av. Gómez Morín 1101, local 105, plaza sierra madre centro de negocios, Col. Carrizalejo, San Pedro Garza García, N.L. 66231.

**Teléfono:** 8183350590/ 018000622263

**Correo electrónico:** [une@auxi.mx](mailto:une@auxi.mx)

El horario de atención de los Encargados Regionales es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.

# PROCESO DE CONSULTA, RECLAMACIÓN O ACLARACIÓN

En caso de ingresar una consulta, aclaración o interponer una reclamación, respecto de algún producto que Financiera AAUXI ofrece, deberás de realizar tu solicitud directamente a la **Unidad Especializada de Atención a los Usuarios del Servicio Financieros (UNE)** a través de los siguientes medios:

- Atención telefónica al (55) 52807911.
- Por escrito directamente en la sucursal de su preferencia.
- Vía correo electrónico a [une@auxi.mx](mailto:une@auxi.mx)

**AUXI** debe acusar de recibo dicha solicitud y responder por escrito en un plazo que no exceda de 30 días hábiles o 45 días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la consulta, aclaración o reclamación de que se trate. Dentro de los 45 días naturales siguientes a la entrega del escrito correspondiente, **AUXI** pondrá a disposición del usuario en la sucursal en la que radica la cuenta correspondiente o bien en el domicilio del titular de la Unidad Especializada de **AUXI** que corresponda, el expediente generado con motivo de la consulta, aclaración o reclamación, así como a integrar en éste, toda la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de consulta, aclaración y/o reclamación correspondiente, sin incluir datos relativos a operaciones relacionadas con terceras personas.

Lo señalado sin perjuicio del derecho del usuario de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, en el entendido de que el procedimiento previsto en la presente cláusula quedará sin efectos a partir del momento que Usted presente su demanda ante la autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de los artículos 63,64,65, 66 y 67 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.