

Información de la UNE

Unidad Especializada de Atención a Usuarios · Última actualización: 28 de septiembre de 2026

Datos de contacto de la UNE	
Entidad	Polinomio Económico de Occidente, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.
Teléfonos	+52 800 479 3000 y +52 800 953 0800
WhatsApp	+52 954 207 1960
Domicilio	Boulevard de la Santa Cruz 13, Interior N-9, Colonia Boulevares, C.P. 53140, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México
Horario	todos los días de 9:00 a 23:00 horas

¿Qué atiende la UNE?

Consultas, reclamaciones y aclaraciones relacionadas con los productos y servicios de plam.

¿Cómo presentar una reclamación?

1. Comuníquese por teléfono, WhatsApp o por escrito a la UNE.
2. Indique su nombre completo, número de crédito y la descripción de su reclamación, anexando la documentación que la respalde.
3. Recibirá un número de folio para dar seguimiento.

Plazos

Puede presentar su reclamación dentro de los 90 días naturales siguientes al hecho que la origina. La UNE dará respuesta por escrito en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

CONDUSEF

Si no está conforme con la respuesta, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): 55 5340 0999 y 800 999 8080, www.condusef.gob.mx.

requiere autorización de la SHCP; está sujeta a la supervisión de la CNBV únicamente para efectos del artículo 56 de la LGOAAC.
Atención a clientes: +52 800 479 3000 y +52 800 953 0800, todos los días de 9:00 a 23:00 horas.