REGLAMENTO DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS (UNE)

SureKeep, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Versión 1.0 · Última revisión: 2026-10-17 · surekeep.com.mx/avisos-legales

1. Propósito

La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de SureKeep es la instancia responsable de atender consultas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios en relación con los Servicios SureKeep, en cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) y de las disposiciones aplicables emitidas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

2. Datos de la UNE SureKeep

- Titular de la UNE: Almendra del Carmen Mercado Gutiérrez
- Correo electrónico: une.sk@surekeep.com.mx
- Teléfono: 476 172 9164
- App SureKeep: sección “Ayuda”
- Horario de atención: Lunes a Viernes, 09:00 a 18:00 horas (días hábiles)
- Domicilio para notificaciones: Profesora Eulalia Peñaloza 210, Col. Federal (Adolfo López Mateos), C.P. 50120, Toluca, Estado de México

SureKeep no atiende consultas, aclaraciones o reclamaciones en forma presencial en su domicilio social. Todos los canales de atención son digitales o telefónicos.

3. Qué puede presentar el Usuario

3.1. Consulta: solicitud de información general sobre su Crédito o cualquier Servicio SureKeep.

3.2. Aclaración: cuando el Usuario no reconoce un cargo, cobro o movimiento relacionado con su Crédito.

3.3. Reclamación: cuando el Usuario considera que un derecho derivado del Contrato de Crédito o de los Servicios SureKeep fue vulnerado.

4. Cómo presentar una consulta, aclaración o reclamación

4.1. El Usuario puede presentar su asunto por cualquiera de los siguientes canales:

- Correo electrónico: une.sk@surekeep.com.mx
- App SureKeep, sección “Ayuda”

4.2. El escrito o mensaje debe contener como mínimo:

- Nombre completo y CURP del Usuario.
- Número de Crédito (si aplica).
- Descripción clara y precisa del asunto, incluyendo fechas y montos cuando sean relevantes.

- Documentos o evidencia que respalden el asunto, cuando existan (comprobantes, capturas de pantalla, correspondencia previa).
- Correo electrónico y, en su caso, teléfono de contacto para la respuesta.

5. Folio de Reclamación

5.1. Al recibir el escrito o mensaje, la UNE SureKeep asigna un Folio de Reclamación único con el formato **[Formato propuesto: SK-UNE-AAAA-NNNNNN]**.

5.2. El Usuario recibe el Folio por el mismo canal por el que presentó su asunto, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles posteriores a la recepción.

5.3. Con ese Folio, el Usuario puede dar seguimiento a su asunto en cualquier momento desde la sección "Ayuda" de la App SureKeep o escribiendo al correo electrónico de la UNE citando el Folio.

6. Plazos de respuesta

6.1. Consultas y reclamaciones: hasta treinta (30) días hábiles, en cumplimiento del artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

6.2. Aclaraciones por cargos no reconocidos: hasta cuarenta y cinco (45) días naturales, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

6.3. SureKeep podrá emitir una respuesta preliminar o parcial antes de los plazos máximos indicados.

7. Escalación a CONDUSEF

Si el Usuario no obtiene respuesta satisfactoria de la UNE SureKeep, o si transcurren los plazos indicados en la Sección 6 sin respuesta, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

- Página web: www.gob.mx/condusef
- Teléfono: 55 5340 0999 (CDMX) o 800 999 8080 (resto del país)
- Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)
- Cualquier Unidad de Atención a Usuarios de CONDUSEF

8. Vigencia y actualización

El presente Reglamento se encuentra vigente desde su fecha de última revisión indicada en el encabezado. Las modificaciones serán notificadas al Usuario mediante publicación en la App SureKeep y en el sitio web de SureKeep, con al menos quince (15) días naturales de anticipación a su entrada en vigor.