

## Procedimiento para presentar tu aclaración, consulta o reclamación en Scotiabank

En Scotiabank, consideramos a la calidad del servicio al cliente como el eje de nuestra estrategia de negocios, por lo que nos exigimos como norma de comportamiento ofrecer una excelente experiencia al cliente.

Sin embargo, es claro que, ocasionalmente, puedan surgir algunas inconformidades de nuestros clientes durante la prestación de nuestros servicios financieros. Por lo anterior, Scotiabank ha establecido procesos para la recepción y atención Aclaraciones, consultas y/o reclamaciones, buscando ser lo más ágiles posible con el objetivo de encontrar una solución justa y oportuna.

Para brindarte el servicio te invitamos a acudir a las siguientes instancias:

### Opción 1

- En cualquiera de nuestras Sucursales.
- En nuestro Call Center marcando al número telefónico: **55 5728 1900**.

En cualquiera de ambos canales nuestros ejecutivos te informaran la documentación necesaria para iniciar tu trámite, en caso de ser requerida.

### Opción 2

**La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):** En caso de que consideres que la atención a tu consulta, aclaración o reclamación no ha sido resuelta satisfactoriamente o en el tiempo establecido, puedes dirigirte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios. Esta unidad opera de conformidad con lo establecido en la Ley para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y te dará una respuesta en un plazo no mayor a 30 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. **La UNE puede dar atención a los asuntos presentados por los usuarios a través de los siguientes medios.**

#### **UNE Scotiabank Inverlat, S.A.**

Atención Telefónica: **55 5123 0990**

Correo electrónico: Unidad Especializada, SBM (une@scotiabank.com.mx)

Domicilio: Río Usumacinta S/N Col. La Presita en Cuautitlán Edo. De México

Horario de atención: Lun-Vie de 8:30 a 16:00 hrs.

En cualquiera de ambos canales nuestros ejecutivos te informaran la documentación necesaria para iniciar tu trámite, en caso de ser requerida.

Te recordamos que tus datos personales son utilizados conforme a las finalidades del aviso de privacidad integral de Scotiabank, el cual puedes consultar en **www.scotiabank.com.mx**, o en cualquiera de las sucursales.