



banco multiva



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva

Titular de la UNE: **MARIANA NALLELY GARCÍA JAIMES**

MONTES URALES NO. 350, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC I SECCIÓN C.P. 11000 ALCALDÍA/MUNICIPIO:MIGUEL HIDALGO ENTIDAD FEDERATIVA:CIUDAD DE MÉXICO, REFERENCIA: A UN COSTADO DE QUBICA LOMAS ENTRE CALLE CERRADA DE MONTES URALES Y CALLE ARBOLEDA

CORREO(S) ELECTRÓNICO(S) Y TELÉFONO(S) DEL TITULAR DE LA UNE: aclaraciones_une@multiva.com.mx
5552846200 EXT. 56285, 8006858482

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL: Lunes a Jueves: 09:00 - 17:00 Horas; Viernes: 09:00 - 14:00 Horas;

HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: Lunes a Jueves: 09:00 - 17:00 Horas; Viernes: 09:00 - 14:00

Horas;

MEDIOS DE RECEPCIÓN: Centro de atención telefónica; Correo electrónico; Sucursales; Teléfono; UNE

NIVELES DE ATENCIÓN: Centro de Atención Telefónica; Sucursal; UNE

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA: Página Web: <https://www.multiva.com.mx/web/multiva-portal-web/unidad-especializada-de-atencion-al-usuario>

El plazo de respuesta a las consultas o reclamaciones no será mayor a 30 días hábiles, en cumplimiento al artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En el caso de las aclaraciones el plazo no será mayor a 45 días naturales, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Fecha y hora de autorización:01/12/2025 10:38:38 Hrs.

ENCARGADOS REGIONALES

Aguascalientes	RUBÉN FELIPE JIMÉNEZ VELAZQUEZ AV. AGUASCALIENTES NTE NO. 605 INT PLANTA BAJA, COLONIA BOSQUES DEL PRADO NORTE C.P. 20127 ALCALDÍA/MUNICIPIO:AGUASCALIENTES ENTIDAD FEDERATIVA:AGUASCALIENTES, REFERENCIA: A UN COSTADO DE LA UNIVERSIDAD AURORA ENTRE CALLE SAN JUAN DE LOS LAGOS Y CALLE SAN JULIÁN TELÉFONO(S): 4491393832 EXT. 20150, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Baja California	EMMANUEL RIVERO X BLVD. AGUA CALIENTE NO. 9955 INT 203, COLONIA CALETE C.P. 22044 ALCALDÍA/MUNICIPIO:TIJUANA ENTIDAD FEDERATIVA:BAJA CALIFORNIA,REFERENCIA: A UN COSTADO DEL HOTEL CITY EXPRESS PLUS TIJUANA ENTRE CALLE PRIV. MANUEL DOBLADO Y CALLE AV. SANTA MARÍA TELÉFONO(S): 6646555581 EXT. 80951, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Chihuahua	ELEAZAR GARCÍA LÓPEZ AV. ORTIZ MENA NO. 2807 INT LOCAL 6, COLONIA QUINTAS DEL SOL C.P. 31214 ALCALDÍA/MUNICIPIO:CHIHUAHUA ENTIDAD FEDERATIVA:CHIHUAHUA, REFERENCIA: PLAZA DUNAS ENTRE CALLE MINESOTA Y CALLE CALIFORNIA TELÉFONO(S): 6144300521, 6144304184, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Ciudad de México	JOSÉ ISABEL GONZÁLEZ SÁNCHEZ MONTES URALES NO. 350, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC I SECCIÓN C.P. 11000 ALCALDÍA/MUNICIPIO:MIGUEL HIDALGO ENTIDAD FEDERATIVA:CIUDAD DE MÉXICO, REFERENCIA: A UN COSTADO DE QUBICA LOMAS ENTRE CALLE CERRADA DE MONTES URALES Y CALLE ARBOLEDA TELÉFONO(S): 5552846200 EXT. 56612, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Jueves: 09:00 - 17:00 Horas; Viernes: 09:00 - 14:00 Horas;
Coahuila	IGNACIO FELIX MEDINA RIVERA PASEO DEL TECNOLÓGICO NO. 909, COLONIA TECNOLÓGICO C.P. 27272 ALCALDÍA/MUNICIPIO:TORREÓN ENTIDAD FEDERATIVA:COAHUILA, REFERENCIA: HOSPITAL ANGELES ENTRE CALLE CALZADA JOSÉ VASCONCELOS Y CALLE CALZADA DIVISIÓN DEL NORTE TELÉFONO(S): 8717313155 EXT. 80613, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Guanajuato	JUAN RAMÓN DE ANDA GUTIÉRREZ PASEO DEL MORAL NO. 330 INT LOCAL 7, COLONIA JARDINES DEL MORAL C.P. 37160 ALCALDÍA/MUNICIPIO:LEÓN ENTIDAD FEDERATIVA:GUANAJUATO, REFERENCIA: PLAZA DEL MORAL ENTRE CALLE AV. GUANAJUATO Y CALLE AGUA AZUL TELÉFONO(S): 4772147000 EXT. 20557, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Jalisco	SAMUEL BENJAMÍN LÓPEZ GONZÁLEZ AV. LAS AMÉRICAS NO. 1254 INT NIVEL 18, COLONIA COUNTRY CLUB C.P. 44610 ALCALDÍA/MUNICIPIO:GUADALAJARA ENTIDAD FEDERATIVA:JALISCO, REFERENCIA: A UN COSTADO DEL AC HOTEL GUADALAJARA ENTRE CALLE MAR TIRRENO Y CALLE MAR BALTICO TELÉFONO(S): 3336480800 EXT. 30371, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
México	ILLIANA JANET NOYOLA GÓMEZ VIALIDAD DE LA BARRANCA S/N, COLONIA VALLE DE LAS PALMAS C.P. 52787 ALCALDÍA/MUNICIPIO:HUIXQUILUCAN ENTIDAD FEDERATIVA:MÉXICO, REFERENCIA: HOSPITAL ÁNGELES IN LOMAS ENTRE CALLE BLVD. INTERLOMAS Y CALLE HACIENDA DE LAS PALMAS TELÉFONO(S): 5552470238, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Michoacán	EDUARDO TREJO GONZÁLEZ AV. VENTURA PUENTE NO. 999 INT MODULO 24 6º PISO, COLONIA DEL EMPLEADO C.P. 58280 ALCALDÍA/MUNICIPIO:MORELIA ENTIDAD FEDERATIVA:MICHOACÁN, REFERENCIA: CENTRO EMPRESARIAL GEMINIS ENTRE CALLE BLVD. GARCÍA DE LEÓN Y CALLE GRAL. EPITACIO HUERTA TELÉFONO(S): 4433145400, 4433245400, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Nuevo León	JULIO CESAR SIERRA ANGUIANO AV. VASCONCELOS NO. 114, COLONIA SANTA ENGRACIA C.P. 66267 ALCALDÍA/MUNICIPIO:SAN PEDRO GARZA GARCÍA ENTIDAD FEDERATIVA:NUEVO LEÓN, REFERENCIA: JUNTO A PLAZA TANARAH ENTRE CALLE RIO NAZAS Y CALLE LOS ROSALES TELÉFONO(S): 8181528006 EXT. 80010, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Puebla	FRANCISCO FELIPE ROJAS VÉRTIZ BERMÚDEZ CIRCUITO JUAN PABLO II NO. 3302, COLONIA EL VERGEL C.P. 72400 ALCALDÍA/MUNICIPIO:PUEBLA ENTIDAD FEDERATIVA:PUEBLA, REFERENCIA: CENTRO COMERCIAL PLAZA LAS ANIMAS ENTRE CALLE DIAGONAL DE LA 19 PTE Y CALLE C. 33 SUR TELÉFONO(S): 2221222080 EXT. 71661, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Querétaro	JAIME GERARDO GARDUÑO SOTO CARRETERA QUERÉTARO-SAN LUIS POTOSÍ NO. 12401 INT LOCAL S 069 MEZZANINE, COLONIA EL SALITRE C.P. 76127 ALCALDÍA/MUNICIPIO:QUERÉTARO ENTIDAD FEDERATIVA:QUERÉTARO, REFERENCIA: CENTRO COMERCIAL ANTEA ENTRE CALLE A PUEBLO JURICA Y CALLE A PUEBLO JURICA TELÉFONO(S): 4421928300 EXT. 20730, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
San Luis Potosí	REINA GONZÁLEZ ACUÑA ANTONIO AGUILAR NO. 155, COLONIA BURÓCRATAS DEL ESTADO C.P. 78213 ALCALDÍA/MUNICIPIO:SAN LUIS POTOSÍ ENTIDAD FEDERATIVA:SAN LUIS POTOSÍ, REFERENCIA: DENTRO HOSPITAL ANGELES CENTRO MEDICO DEL POTOSÍ ENTRE CALLE BLVR. RIO SANTIAGO Y CALLE PASEO DE LOS DERECHOS HUMANOS TELÉFONO(S): 4448134937 EXT. 21310, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Sinaloa	MARÍA DEL MAR MARÍN CID BOULEVARD JOSE DIEGO VALADÉS NO. 94 INT PTE LOCAL 40 PLANTA ALTA, COLONIA DESARROLLO URBANO 3 RÍOS C.P. 80020 ALCALDÍA/MUNICIPIO:CULIACÁN ENTIDAD FEDERATIVA:SINALOA, REFERENCIA: CENTRO DE NEGOCIOS "CBC-CULIACAN BUSINESS CENTER" ENTRE CALLE S/N Y CALLE S/N TELÉFONO(S): 6677135766, 6677121978, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;
Yucatán	ALEJANDRO RODRÍGUEZ ARDILA TORRE DOS, OFICINA 201 CALLE GALEON INT. VIA MONTEJO S/N INT MZ. 464 LOCAL 45-A, FRACCIONAMIENTO VÍA MONTEJO C.P. 97204 ALCALDÍA/MUNICIPIO:MÉRIDA ENTIDAD FEDERATIVA:YUCATÁN, REFERENCIA: FRENTE A RESTAURANTE PORFIROS ENTRE CALLE ENTRONQUE PERIFERICO NORTE Y CALLE RICARDO EL VATE LOPEZ MENDEZ TELÉFONO(S): 9999429781 EXT. 71497, 8006858482 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): aclaraciones_une@multiva.com.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 09:00 - 17:00 Horas;

Así mismo podrá acudir a la CONDUSEF, a través de cualquier Unidad de Atención a Usuarios, en la página web <https://www.condusef.gob.mx> o por medio del CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos) en el teléfono 55 53 400 999.