

UNE

Unidad Especializada de Atención a Usuarios

Pagaphone SmartPay S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico ("PagaPhone")

Paul Ricardo Muñoz Rosete

Titular de la Unidad Especializada

La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de PagaPhone es el área encargada de atender consultas, reclamaciones o solicitudes de aclaración que no hayan sido resueltas por nuestros agentes de atención al cliente a través del chat en la aplicación de Pagacel.

Puedes ponerte en contacto con la UNE enviando un correo electrónico a **paul.munoz@pagaphone.com** o mediante **WhatsApp al número 56 5321 6151**, en un horario de atención de **lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas**.

La UNE de PagaPhone dará seguimiento a tu solicitud y emitirá una respuesta en un plazo no mayor a **30 días hábiles**.

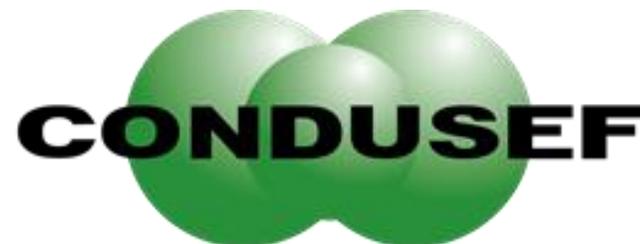
CONDUSEF

55 5340 0999 y 800 999 8080

asesoria@condusef.gob.mx

<https://www.gob.mx/condusef>

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.



**Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros**



PagaPhone