

# Manual de usuario para la captura de consultas, reclamaciones o aclaraciones.

CREDICAM Sofom ENR cuenta con la UNE Unidad Especializada a fin de atender las consultas y reclamaciones de los usuarios con respecto a lo relacionado con nuestros productos.

El usuario puede ingresar a la página de la UNE en donde podrá registrar sus consultas, reclamaciones y aclaraciones. Para ello ingresamos al portal de CREDICAM. En la parte inferior, se encuentra el acceso a la UNE “UNE CREDICAM (Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones) CONDUSEF”.



The screenshot shows the top navigation area of the CREDICAM website. On the left is the CREDICAM SOFOM ENR logo. In the center are the ISO 9001 certification logo and the Buró De Entidades Financieras logo. On the right, there are social media icons for Facebook and Twitter, a 'Webmail | Acceso a Clientes' link, and a search bar with the placeholder text 'Introduce el texto...'. Below the navigation is a large banner with a photo of a man in a warehouse. The banner text reads 'LIQUIDEZ FINANCIERA' and 'Contamos con la capacidad para sustentar las operaciones de nuestros clientes.' with a right-pointing arrow.

Además podrá ver también los teléfonos, correos y direcciones de todas las UNEs así como de los responsables de las mismas. Para poder registrar sus datos en la página, se pone a su disposición el link “UNE-Captura” en donde usted podrá capturar su consulta, reclamación o aclaración, a la cual le daremos seguimiento en la brevedad. O si ya cuenta con su folio, podrá consultar el estatus del folio.

The screenshot shows the 'UNE CREDICAM' page. At the top, it features the same navigation elements as the previous screenshot. The main heading is 'UNE CREDICAM (Unidad Especializada de Atención a Clientes para Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones)'. Below this, a paragraph states: 'Pone a disposición de sus clientes los mecanismos de atención personal, escrita, electrónica o telefónica para atender las Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas.' Three blue-bordered buttons are visible: 'Usted puede registrar su consulta, reclamación o aclaración en la siguiente página' with a sub-link 'UNE-Captura', 'Si usted ya cuenta con un folio, puede consultar su estatus en esta página' with a sub-link 'UNE-Consulta', and 'Manual de usuario para la captura y consulta de folios' with a sub-link 'UNE-Ayuda'.

Al entrar a la página de captura, nos mostrara la siguiente página en donde será necesario capturar los datos necesarios para poder darle una respuesta oportuna.



Webmail | Acceso a Clientes |  

Introduce el texto... 

UNE

|  |  |
|--|--|
| <b>Razón social de la empresa (en su caso)</b><br><input type="text"/> | <b>Sucursal *</b><br>Seleccione una opción <input type="text"/>    |
| <b>Nombre(s) *</b><br><input type="text"/>                             | <b>Tipo *</b><br>Seleccione una opción <input type="text"/>        |
| <b>Apellidos *</b><br><input type="text"/>                             | <b>Operación *</b><br>Seleccione una opción <input type="text"/>   |
| <b>Correo *</b><br><input type="text"/>                                | <b>Producto *</b><br>Seleccione una opción <input type="text"/>    |
| <b>Confirmar correo *</b><br><input type="text"/>                      | <b>SubProducto *</b><br>Seleccione una opción <input type="text"/> |
| <b>Teléfono</b><br><input type="text"/>                                | <b>Causa *</b><br>Seleccione una opción <input type="text"/>       |

**Comentarios**

**Si desea anexas documento(s):**

**Documento 1:**  Ningún archivo seleccionado.

**Documento 2:**  Ningún archivo seleccionado.

\* Solo es posible adjuntar archivos menores a 8 Mbs

- **Razón social de la empresa (en su caso):** En caso de ser empresa el cliente
- **Nombre(s) \*:** Nombre de la persona a contactar
- **Apellidos \*:** Apellidos de la persona a contactar
- **Correo \*:** Correo electrónico para poder contactarlo y consultar sus folios
- **Confirmar correo \*:** Confirmación del correo de contacto
- **Teléfono:** Teléfono para contactar
- **Sucursal:** Si conoce su sucursal favor de indicarla, sino seleccione la más próxima
- **Tipo:** Tipo de registro (consulta, reclamación o aclaración)
- **Operación:** Seleccione el que corresponda de la lista
- **Producto:** Seleccione el que corresponda de la lista
- **SubProducto:** Seleccione el que corresponda de la lista
- **Motivo:** Seleccione el que más se aproxime a su situación
- **Comentarios:** Describa lo más clara y brevemente la situación y proporciones los datos necesario para poder darle seguimiento.

Si por el contrario, ya tenemos un folio y queremos ver el estatus que tiene y ver si ya ha tenido seguimiento. Ingresamos en la página de UNE-Consulta. En esta página puedes consultar el folio en cualquier momento. Para ello necesitamos capturar el correo electrónico con el que se registró el folio asimismo el folio que se generó y se le envió al correo electrónico.



Webmail | Acceso a Clientes |  

Introduce el texto... 

Consulta: \_\_\_\_\_

**Correo \***

**folio \***