



Conoce el nuevo Portal de Queja Electrónica

¡Ahorra tiempo al interponer tu queja!

¿Q uieres presentar una queja relacionada con tu tarjeta de crédito o débito pero te quedan muy lejos las oficinas de la CONDUSEF? Lo que es peor, ¿gastas mucho en transporte para llegar a ella?

A nivel nacional, los usuarios que acuden personalmente a la CONDUSEF recorren largas distancias de su casa a la subdelegación u oficinas centrales.

Pensando en esta situación, la CONDUSEF puso en marcha el Portal de Queja Electrónica, el cual acerca sus servicios a una mayor parte de la población.

Con esto se busca que toda aquella persona que necesite presentar una queja en contra de una institución financiera pueda hacerlo desde la comodidad de su casa o lugar de trabajo.

La puesta en marcha de este portal representa un ahorro para el usuario de hasta \$540 en promedio por concepto de transporte y \$30 de papelería por evento, en cada visita a la subdelegación de su estado.

1. Características generales

Como primera fase, este portal permite presentar inconformidades en contra de 39 Bancos, de los productos más representativos:

- Tarjeta de crédito.
- Tarjeta de débito.
- Cuenta de nómina.

En 2018, 8.9 millones de reclamaciones provenientes de cerca de 3 millones 800 mil adultos, lo hicieron por una o varias operaciones monetarias que afectaron su patrimonio.

PRODUCTO	CAUSAS
Tarjeta de crédito	Consumos o cargos no reconocidos.
	Cancelación de tarjeta no atendida.
Tarjeta de débito	Consumos o cargos no reconocidos.
	Disposición en cajero automático no reconocida.
	Depósito no aplicado en la cuenta.
Cuenta de nómina	Consumos o cargos no reconocidos.
	Disposición en cajero automático no reconocida.



De estos productos, las causas de reclamación atendibles son:

Las anteriores causas representaron un 70% del total de las quejas recibidas ante esta Comisión en 2018.

La CDMX fue la entidad que registró el mayor número de reclamaciones con 856 mil 47 quejas. De éstas, el 52% correspondió a hombres y el 48% a mujeres.

Por producto financiero, el 88% de las quejas fue por problemas con su tarjeta de crédito o débito, en tanto que, por causa de reclamación, el 60% fue por consumos no reconocidos.

De los 32 bancos que tuvieron reclamaciones, 4 concentran el 79% de usuarios afectados, aunque hoy en día cuentan con un Convenio de Colaboración para la atención de asuntos por vía electrónica (Gestión Electrónica).

Otros de los beneficios en cuanto a la implementación de este portal son:

- Eliminación y/o ahorro del uso de papel.
- Monitoreo en línea de la reclamación
- Acceso las 24 horas, los 365 días del año.

2. ¿Cómo utilizarlo?

Para hacer uso de esta plataforma solamente lleva a cabo los siguientes pasos:

I. Ingresa a la página de la CONDUSEF. Dirígete a la sección: "Acciones y Programas", donde encontrarás la liga al Portal de Queja Electrónica.

II. Selecciona el Banco del cuál vas a interponer la queja.

III. Motivo de la queja. El usuario elige el producto y causa de la denuncia.

IV. Proporciona los detalles del caso. En este paso también deberás adjuntar los documentos digitalizados que te sean solicitados. Además el portal irá construyendo el escrito que será enviado a la institución.

V. Facilita tus datos personales: nombre completo, domicilio, CURP y el correo electrónico a donde será enviada la resolución de la queja.

VI. Por último, valida la información a enviar. Recibirás por correo electrónico el escrito de reclamación y un número de folio con el que podrás darle seguimiento a través del portal.

Recuerda que los datos personales que proporcionas están protegidos y serán administrados por la CONDUSEF para utilizarlos únicamente con el fin de registrar tu queja y ser tramitada.

Si deseas conocer el aviso de privacidad completo, lo podrás consultar en: <https://phpapps.condusef.gob.mx/ventanillaDigital/aviso.html>

¡Aprovecha esta nueva herramienta y utilízala a tu favor!

Para cualquier duda o consulta adicional, comunícate a la CONDUSEF

01 800 999 80 80
www.gob.mx/condusef



/Condusefoficial



CondusefOficial



@CondusefMX



@condusefoficial