

CONDUSEF DESDE CASA

Utiliza nuestras
herramientas en línea



Realizar cualquier tipo de trámite supone una inversión de tiempo y dinero, largas filas y traslado a las sucursales, aunado a costos de impresión de documentos necesarios, sin mencionar los horarios y calendarios que muchas de las veces no coinciden con los tuyos.

Por esta razón, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) te presenta sus herramientas *online* que te ayudarán a presentar tus quejas, dar seguimiento a tus procesos de reclamaciones y continuar aprendiendo sobre Educación Financiera, desde la comodidad de tu hogar.

Algunos de los beneficios con la implementación de esta modalidad son:

- Disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año.
- Puedes ingresar desde cualquier punto de la República Mexicana.
- Evitar largas filas y no te atienes a horarios de espera.
- Ahorras tiempo y dinero en traslados a las oficinas.

No dejes que la distancia te impida hacer valer tus derechos como persona usuaria de productos y servicios financieros; entérate de los servicios en línea que la CONDUSEF tiene para ti.

Portal de Queja Electrónica.

En primer lugar, tenemos el Portal de Queja Electrónica de la CONDUSEF, un sitio que te ofrece una alternativa para presentar reclamaciones en línea por abuso o mala calidad en los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras en todo el país. Sin costos extras y a tu disposición siempre que lo necesites, este portal te brinda asesoría sobre tres productos financieros:

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

Puedes presentar diferentes tipos de quejas, entre las que destacan:

- Cargos no reconocidos.
- Cancelación de tarjeta de crédito no atendida.
- Retiros en cajeros automáticos no reconocidos.
- Depósitos no aplicados en la cuenta.
- Problemas de efectivo con el cajero automático.

¿Cómo acceder?

Para registrar tu queja dirígete a:

<https://phpapps.condusef.gob.mx/ventanillaDigital/regReclamacion.php#step-1>, y sigue los siguientes pasos:

1. Selecciona la institución financiera con la que tienes un problema.
2. Asigna el motivo de tu queja.
3. Detalla tu asunto.
4. Registra tus datos personales.
5. Valida tu información.

Recuerda que deberás tener a la mano los siguientes documentos digitalizados, en formato PDF, si haces uso de un café internet, cerciúrate de que tus documentos y tu cuenta queden completamente eliminados y cerrados:

1. Identificación oficial vigente.
2. Estado de cuenta.
3. Correo Electrónico.
4. CURP.

Un asesor o asesora de la CONDUSEF revisará que tu queja esté debidamente sustentada, de ser así, la enviará a la institución financiera y en un máximo de **25 días hábiles** te enviaremos la respuesta de la misma, de otro modo se te notificará la causa de la negativa, si no estás conforme tendrás que volver a registrarla o en su caso solicitar la intervención de esta Comisión Nacional.

Si requieres de ayuda para registrar tu queja marca al **55 53 400 999** de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas.

Seguimiento a solicitudes presentadas.

Si después de presentar tu reclamación deseas conocer la fase en la que se encuentra, en la sección: **“Conoce el estado de tu asunto en CONDUSEF”** podrás hacerlo.

Al proporcionar tus datos, se te informará si tu queja fue aceptada, la fecha de tu siguiente audiencia, si tu asunto está en análisis por la institución financiera o si ya recibimos respuesta. También puedes conocer si tu asunto ya fue recibido por el área que elabora los dictámenes, o el avance del mismo ante tribunales, en caso de que contar con Defensoría Legal Gratuita por la CONDUSEF.

¿Cómo acceder?

Sigue los siguientes pasos:

- Entrar al sitio

https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/TATJ_ext.php

- Elige el estado en el que registraste el asunto.
- Ingresa la alcaldía o municipio que proporcionaste al presentar tu queja ante la CONDUSEF.
- Escribe tu apellido paterno o nombre de la empresa (en caso de que se trate de una persona moral).
- Captura el folio que te fue otorgado al momento de presentar tu queja.

Portal de Fraudes Financieros.

Para ayudarte a estar informado y a prevenirte de los múltiples fraudes financieros que existen, la CONDUSEF creó un sitio donde recopila información relevante acerca del tema.

En este portal podrás conocer los reportes que otros usuarios han efectuado en contra de instituciones falsas o fraudulentas y compartir tus propias experiencias. Además, podrás realizar búsquedas e investigar más sobre páginas, correos electrónicos, teléfonos y entidades que parezcan sospechosas o que buscan un contacto contigo.

También hallarás información en forma de guías, infografías y artículos sobre los fraudes más comunes, cómo operan, los mitos y realidades sobre ellos y recomendaciones para evitarlos. Solo tienes que visitar: **https://phpapps.condusef.gob.mx/fraudes_financieros/index.php**

Así que ya sabes, éstos y muchos contenidos más se encuentran disponibles para ti desde tu *smartphone*, tableta o computadora. Si quieres conocerlos y tener más información, visita la página de la CONDUSEF en: **www.gob.mx/condusef**

