



¡Llegó el MARGO!

Nueva forma de Atención a distancia de la CONDUSEF

Debido a la pandemia de COVID-19, las actividades laborales y de servicios en todo el país se vieron perjudicadas, no obstante, éstas se han ido adecuando a esquemas diferentes para no desatender sus responsabilidades y nuestras oficinas centrales y Unidades de Atención a Usuarios no han sido ajenas a esta nueva normalidad.

La CONDUSEF se vio obligada a cerrar temporalmente para contribuir a mantener las medidas de la sana distancia y sanitarias impulsadas por el Gobierno de México pero eso no ha sido impedimento para atender a todos y cada uno de los usuarios de servicios financieros que requieren de nuestros servicios.

Nos hemos enfocado en **fortalecer y generar nuevas vías de comunicación** para la atención al público de forma remota; para ello fortalecimos los medios remotos ya existentes e implementamos algunos nuevos. ¿Quieres conocer todos los detalles?

Vale la pena señalar que al 25 de mayo se llevaban atendidos 51 mil 608 asuntos promovidos por los usuarios a través de canales remotos, de los cuales un 51% fueron del Centro de Atención Telefónica, 19% por correos electrónicos y otro 17% vía Chat en línea.

¡Ahora llega el MARGO!

A partir del 18 de mayo del presente año, la CONDUSEF implementó el **Módulo de Atención Remoto Generalizado (MARGO)**, en el que el usuario puede interponer desde la comodidad de su casa, cualquier queja en contra de alguna institución financiera. Es muy fácil, sólo hay que entrar a nuestra página en internet y tu queja será atendida.

La gran diferencia con el Portal de Queja Electrónica radica en el hecho de que el MARGO incorpora más instituciones financieras (Afores, Aseguradoras, Banca de Desarrollo, SOCAPS, SOFIPOS, etc.) y amplía el número de causas por las cuales se puede presentar una queja a distancia, entre las que se encuentran:

- Separación y unificación de cuentas o retiros totales o parciales.
- Trámites no atendidos o cancelados sin justificación.
- Problemas con el pago de indemnizaciones.
- Cancelación de pólizas no atendidas.
- Problemas con la conclusión anticipada de un crédito.
- Retrasos o problemas con la entrega de la carta de liberación de adeudos.

Haz uso de esta nueva herramienta en:

<https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>

Recuerda tener a la mano: identificación oficial, tu domicilio completo, CURP, correo electrónico y números de contacto.

Además del MARGO, puedes hacer uso de otras herramientas, ya sea para presentar tu queja, si requieres asesoría, tienes dudas sobre algunos productos o servicios o si requieres saber si eres beneficiario de un seguro de vida o de una cuenta bancaria, ¡Conócelas!

Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)

El CCAMER agrupa dos medios de contacto a distancia más tradicionales que hemos implementado en favor de las y los usuarios (llamadas telefónicas y correos electrónicos), a través de los cuales es posible que las personas puedan solicitar asesoría temprana o la aclaración de dudas desde la comodidad de su casa.

Del 17 de marzo al 20 de mayo, la CONDUSEF atendió 112 mil 276 asuntos, de éstos, 89 mil 919 fueron recibidos por el CCAMER; 70 mil 955 correspondieron a llamadas telefónicas atendidas y 15 mil 150 a correos electrónicos; cabe destacar que la participación de los correos dentro del total se ha incrementado de forma importante, ya que de representar menos del 2% durante el mes de marzo, en mayo representó el 26% del total de los asuntos, en tanto que las llamadas atendidas redujeron su participación.

Si quieres hacer uso del CCAMER, sólo tienes que llamar al: 55 5340 0999, o mandarnos un correo a: asesoria@condusef.gob.mx



CONDUSEF
en línea 

Portal de Queja en Línea

Nuestro Portal de Queja en Línea es una herramienta de reciente creación que permite a las personas usuarias **levantar quejas** sin la necesidad de acudir a una Unidad de Atención, sobre todo en productos financieros como:

- Tarjeta de crédito, débito, y cuenta de nómina.

Referente a las siguientes causas:

- Consumos no reconocidos, solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida o no aplicada, disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario, cliente o socio, así como por depósito no aplicado total o parcialmente.

Levanta tu queja desde casa en: <https://phpapps.condusef.gob.mx/ventanillaDigital/index.php>

A través de este portal hemos atendido 10 mil 4 asuntos, de los cuales, 4 mil 735 se presentaron en abril y en los primeros 20 días de mayo se registraron 3 mil 500; lo anterior significa que **el promedio diario de atención por este medio, en lo que va de mayo, es de 223 asuntos** (sin considerar sábados y domingos), mientras que en abril este promedio fue de 195. Es importante mencionar que el 51% de las quejas corresponden a consumos o cargos no reconocidos en tarjeta de crédito y débito.

Chat en línea automático

A principios del mes de abril se puso en operación el chat en línea como un esquema de atención remota alterno a los ya establecidos. Durante este mismo mes se atendieron 4 mil 798 chats, lo que significó un promedio diario de 282 quejas o asesorías, mientras que **en los primeros 20 días de mayo el promedio diario ascendió a 552**, es decir, un incremento de casi el **100%** en la recepción de estos asuntos.

El servicio está disponible en la página de la CONDUSEF: www.condusef.gob.mx en un horario de 9:00 am a 4:30 pm, al hacerlo se desplegará automáticamente un chat donde podrás platicar con nuestros asesores sobre cualquier duda que tengas respecto a nuestros servicios u orientarte para presentar una queja.

Otro mecanismo en el que se está trabajando es la **Conciliación Telefónica (COT)**, proceso que te permitirá desahogar las audiencias de conciliación a través de conferencias telefónicas grabadas.

Si bien se encuentran cerradas nuestras oficinas de atención en las entidades del país, no dejamos de atender a cada uno de los usuarios. Por los tiempos difíciles que pasamos, te pedimos paciencia para acudir de manera presencial a nuestras oficinas. Te invitamos a que hagas uso de cada una de las herramientas que te enlistamos anteriormente. Recuerda que son para tu beneficio y de esta manera pueda resolver tus dudas, realizar consultas o iniciar tu proceso de reclamación sin salir de casa.

Mantente al pendiente de todo lo que estamos desarrollando para ti y visita nuestra página www.condusef.gob.mx. También nos puedes seguir en Twitter: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, Instagram: @condusefoficial y Youtube: CondusefOficial.

