

¿Problemas con alguna institución financiera?

Utiliza el Sistema de Conciliación Telefónica

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) puso a disposición de la ciudadanía, el Sistema de Conciliación Telefónica (COT), a través del cual podrás resolver tus diferencias, problemas o reclamaciones con Instituciones Bancarias y Aseguradoras.

¿Cómo funciona?

En una sala telefónica, el asesor de la CONDUSEF recibirá las llamadas del usuario y lo pone en contacto con el representante legal de la Institución Financiera para que puedan llegar a acuerdos respecto a la queja presentada, que puede ser, entre otras, por:

- Consumos o movimientos en tarjetas de crédito y débito no reconocidos.
- Bloqueo, cancelación o renovación sin previo aviso de productos y servicios financieros (como seguros).
- Emisión de tarjetas bancarias no solicitadas, tanto del titular como las anexas.
- Delitos que pudieran caer en la clonación de plásticos o *hackeo* de cuentas bancarias.


El Sistema cuenta con todas las medidas de seguridad y certeza jurídica y busca que las personas puedan tener un contacto más directo con los bancos o compañías de seguros.

Para hacer uso de él requieres haber presentado previamente tu queja ante la institución financiera involucrada y tener a la mano los números de folio de seguimiento.

Luego sigue estos tres pasos:

- Regístrate a través de la página de internet.
- Sólo necesitas el número de Folio de tu reclamación.
- Escanea y sube tus documentos al portal.

Posteriormente obtendrás tu clave de usuario y contraseña.



Llama desde tu teléfono celular o fijo a la línea telefónica del sistema COT en el día y hora que te hayan citado. Un asesor recibirá tu llamada y te pondrá en contacto con el representante legal de la institución financiera para tratar de resolver sus diferencias.

La CONDUSEF te brinda asesoría gratuita y, en caso de ser necesario, interpone querrelas en forma ante las entidades financieras para buscar se reintegre el recurso de las personas usuarias.



El sistema COT está disponible con los bancos: BBVA, Banamex, Banorte, Santander, HSBC, Scotiabank, Banco Azteca y BanCoppel.

Con las instituciones de seguros: Met Life, GNP, AXA, Banorte Seguros, Chubb, Quálitas, Mapfre México y Zurich Santander.

Puedes presentar tu solicitud en las Unidades de Atención a Usuarios: Metropolitana Central, Puebla, Jalisco, Nuevo León, Yucatán, Guanajuato, Baja California, Morelos, Chihuahua y Veracruz.

Recuerda:

Para verificar si tu reclamación puede desahogarse mediante la celebración de audiencias de conciliación vía telefónica, sólo necesitas el número de FOLIO que te proporcionó la Unidad de Atención a Usuarios de la CONDUSEF donde presentaste tu reclamación, tu apellido paterno, el estado donde presentaste tu reclamación; tener acceso a un dispositivo electrónico con internet que te permita escanear y subir documentos y una impresora.