

EL CCAMER te acerca a la CONDUSEF

Tu vínculo remoto para la defensa de tus derechos

Como parte de su compromiso con la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) ha implementado el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER), un servicio innovador que permite a los usuarios recibir asistencia de manera remota.

Este servicio se presenta como una solución especialmente valiosa para aquellos que, por diversas razones, no pueden visitar físicamente alguna de las Unidades de Atención a Usuarios (UAU's) de la CONDUSEF. A través del CCAMER, cualquier persona que se sienta afectada por un mal trato o servicio de las instituciones financieras, tiene la posibilidad de solicitar asesoría desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo.

Medios de Contacto Remotos Tradicionales: Más Cerca de Ti

El CCAMER agrupa los medios de contacto a distancia más tradicionales que la CONDUSEF ha implementado en favor de los usuarios. Entre ellos se encuentran las llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales, a través de los cuales las personas pueden solicitar asesoría temprana o aclaración de dudas desde la comodidad de su hogar.



Áreas de Apoyo y Atención al Usuario Financiero

Para ofrecer un servicio integral, el CCAMER opera con diversas áreas especializadas:

Área de Telefonía: Brinda asesoría a los usuarios de servicios financieros, respondiendo a sus preguntas y proporcionando orientación.

Área de Correos Electrónicos: Atiende y desahoga las solicitudes que llegan a través del correo asesoria@condusef.gob.mx, turnándolas a las áreas competentes según sea necesario.

Área de Modulo Escrito: Atiende y desahoga solicitudes que ingresan a través de la plataforma SIDAC (Sistema Integral de Administración Ciudadana).

Atención a Solicitudes Específicas:

Atiende solicitudes a través del MAEX (Módulo de Atención en el Exterior).

Atiende y desahoga solicitudes ingresadas a través de los ST (Secretaría Técnica).

Programa "A Quien Corresponda":

Atiende asuntos de este programa y ofrece el apoyo necesario.

Facilitación de Quejas Electrónicas:

Envío de guías para el ingreso de quejas electrónicas y/o formato para ratificar, registrando quejas electrónicas en apoyo al usuario cuando reporta fallas en la plataforma.

Área de Redes Sociales y Calidad: Garantizando un Servicio Efectivo

El área de Redes Sociales monitorea las cuentas oficiales de diversas instituciones financieras, brinda atención y respuestas a consultas en nuestras redes sociales, y también a las cuentas oficiales del Presidente de la CONDUSEF.

Finalmente, el Área de Calidad se encarga de monitorear las atenciones brindadas a través de la línea telefónica, asegurando que el servicio sea efectivo y cumpla con los más altos estándares.

Solicita asesoría a través del correo: **asesoria@condusef.gob.mx**

Si deseas conocer más a detalle las áreas de apoyo a los usuarios de servicios financieros que operan en el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, la CONDUSEF te brinda la información necesaria para que puedas hacer uso de este valioso recurso y defender tus derechos como usuario financiero.

¡Tu bienestar financiero está más cerca que nunca con el CCAMER de la CONDUSEF!