



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



Guía Rápida

PORTAL DE QUEJA ELECTRÓNICA



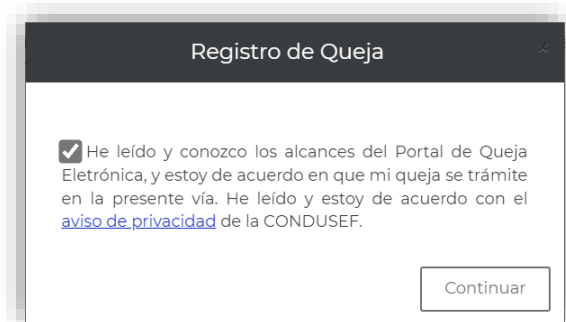
Con el fin de promover el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas que faciliten y acerquen los servicios que CONDUSEF ofrece a los ciudadanos, surge el portal de **QUEJA ELECTRÓNICA**, el cual pretende que toda aquella persona que quiera presentar una reclamación en contra de una Institución Financiera, pueda realizarlo desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo.

A continuación, se presenta la guía para su conocimiento y aplicación:

1. El usuario ingresa en el link <https://tramites.condusef.gob.mx/QuejaElectronica/>



2. Al dar clic en **“INGRESA AQUÍ”**, el portal despliega el Aviso de privacidad, el cual debe leer y aceptar el Usuario para registrar el asunto.





- En la introducción, el portal describe el objetivo de Queja Electrónica, así como las posibles exclusiones en la atención de asuntos.

Portal de Queja Electrónica

Objetivo

Este portal tiene la finalidad de proporcionar al usuario de servicios financieros una ventanilla electrónica para el ingreso de su queja, la cual será gestionada con las Instituciones Financieras.

Es importante señalar que Condusef **NO PODRÁ** atender las solicitudes en las que:

- NO se trate de una Institución Financiera (por ejemplo, tarjetas emitidas por tiendas departamentales, créditos otorgados por empresas comerciales, etc.). En caso de que quieras corroborar si es una Institución financiera, podrás ingresar al Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros. [SIPRES](#)
- NO se acredite una relación contractual con la Institución Financiera, lo cual se puede demostrar con un contrato firmado, con un estado de cuenta, con la póliza de seguro u otro documento que te haya proporcionado la Institución Financiera.

Así mismo, no se podrá atender por este medio, quejas que correspondan a productos financieros o situaciones que:

- Involucren más de una Institución Financiera.
- Que se trate un Posible Robo o Suplantación de Identidad en la contratación de productos o servicios financieros.
- Que solicites la emisión del Reporte de Crédito Especial (Buró de Crédito).

Las causas anteriores se atenderán de manera personal en las Unidades de Atención correspondientes, por lo que es necesario que el Usuario acuda a la más cercana, para lo cual deberá programar una cita a través del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos CCAMER al tel. 55 53 400 999.

DATOS DEL SOLICITANTE

- A continuación, el portal habilita el formulario para ingresar los datos del usuario; los campos marcados (*) son obligatorios.

Datos del usuario

Persona Física Persona Moral

Nombre(s)*: <input type="text" value="Nombre(s)"/>	Apellido Paterno*: <input type="text" value="Apellido Paterno"/>	Apellido Materno*: <input type="text" value="Apellido Materno"/>
CURP*: Consultar CURP <input type="text" value="CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBL"/>	Correo Electrónico*: <input type="text" value="Correo Electrónico"/>	Confirmación de Correo Electrónico*: <input type="text" value="Correo Electrónico"/>
Teléfono Fijo: <input type="text" value="Ingresa tu teléfono a 10 posiciones"/>	Teléfono Móvil*: <input type="text" value="Ingresa tu teléfono a 10 posiciones"/>	Confirmación del Teléfono Móvil: <input type="text" value="Ingresa tu teléfono a 10 posiciones"/>
Tipo de Identificación*: <input type="text" value="Selecciona una opción"/>	Número de Identificación*: <input type="text"/>	

Domicilio del Usuario

Código Postal*: Consultar CP <input type="text" value="Código Postal"/>	Entidad Federativa*: <input type="text" value="Selecciona una opción"/>	Alcaldía/Municipio*: <input type="text" value="Selecciona una opción"/>
Colonia*: <input type="text" value="Selecciona una opción"/>	Calle*: <input type="text" value="Calle"/>	Número Exterior*: <input type="text" value="Número"/>
Número Interior: <input type="text" value="Número"/>		



Nota: En caso de no tener a la mano la CURP, ésta se podrá consultar en la página de RENAPO dando clic en [Consultar CURP](#).

CURP*: [Consultar CURP](#) ←

UNIDAD DE ATENCIÓN DE LA CONDUSEF

5. En este apartado, el Usuario debe seleccionar la Unidad de Atención a Usuarios de la CONDUSEF más cercana a su domicilio, ya que es la oficina de atención que dará seguimiento a su reclamación.



DATOS DEL ASUNTO

6. El Usuario debe seleccionar: Sector Financiero, Institución Financiera, Producto, Causa, y dependiendo de estos últimos datos se desplegará la pantalla correspondiente.

6.1 Para aquellos asuntos relacionados con Instituciones Financieras de los sectores Bancos o Sofomes reguladas y Productos-Causas siguientes:

Productos:

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito
- Crédito nómina / ahorro
- Crédito cuenta corriente
- Cuenta de cheques
- Cuenta de depósito
- Cuenta de nómina



Causas:

- Consumos no reconocidos en cualquier modalidad.
- Cargos no reconocidos.
- Transferencia Electrónica no reconocida.
- TEF No reconocida (SPEI y Banca Móvil).
- CODI Pago no reconocido.
- Disposición en Cajero Automático no reconocida.

Se mostrará la pantalla siguiente:

Datos del asunto

Datos de la Institución Financiera

Sector Financiero*: <input type="text" value="Instituciones de Banca Múltiple (B/"/>	Institución Financiera*: Consultar SIPRES <input type="text" value="BBVA México, S.A., Institución de B/"/>	Producto*: <input type="text" value="Tarjeta de Crédito"/>
Causa*: <input type="text" value="Consumos no reconocidos"/>	No. Poliza/Cuenta/Contrato/Tarjeta*: <input type="text" value="42587586"/>	

Presentó su queja ante la Institución Financiera*: <input type="text" value="Si"/>	La Institución Financiera emitió resolución*: <input type="text" value="Positiva y no satisface su reclamo"/>	La Institución Financiera le recomendó acudir a CONDUSEF*: <input type="text" value="Si"/>
Número de folio que le proporcionó la Institución Financiera: <input type="text" value="AA458724"/>	Nombre del Ejecutivo de la Institución Financiera: <input type="text" value="Nombre con Apellido"/>	Número de consumos/cargos/ trasferencias/retiros no reconocidos*: <input type="text" value="2"/>

Contador <input type="text" value="1"/>	Fecha del consumo/cargo*: <input type="text" value="03/06/2022"/>	Comercio donde se efectuó el consumo/concepto del cargo o consumo*: <input type="text" value="COMERCIO 1"/>
		Monto reclamado*: <input type="text" value="\$50,000"/>
Contador <input type="text" value="2"/>	Fecha del consumo/cargo*: <input type="text" value="20/05/2022"/>	Comercio donde se efectuó el consumo/concepto del cargo o consumo*: <input type="text" value="COMERCIO 2"/>
		Monto reclamado*: <input type="text" value="\$35,000"/>

Monto total:



6.2 Para aquellos asuntos que no estén relacionados con Instituciones Financieras de los sectores Bancos o Sofomes reguladas y Productos-Causas señalados en el punto 6.1, se desplegará la pantalla donde se solicite únicamente: No. de póliza, Cuenta, Contrato, Monto de la queja y describir detalladamente los hechos de la reclamación, para los asuntos que no se relacionen con los sectores Bancos o Sofomes Reguladas:

Datos de la Institución Financiera

Sector Financiero*: Selecciona una opción ▼	Institución Financiera*: Consultar SIPRES Selecciona una opción ▼	Producto*: Selecciona una opción ▼
Causa*: Selecciona una opción ▼	No. Poliza/Cuenta/Contrato/Tarjeta: Número	Monto de la queja (MXN): ⓘ \$0
Hechos(0/4000)*: Explica de forma clara el motivo de tu queja y asegúrate de incluir toda la documentación.		

Nota: En caso de que el Usuario desconozca el estatus de la Institución financiera, podrá consultarlo en el link Consultar SIPRES

Institución Financiera*: [Consultar SIPRES](#)





DOCUMENTACIÓN SOPORTE

7. El portal hace algunas precisiones de la documentación que el Usuario debe adjuntar (identificación, estado de cuenta, documentos probatorios, etc.), posterior a ello deberá **Genera el Formato de Queja**.

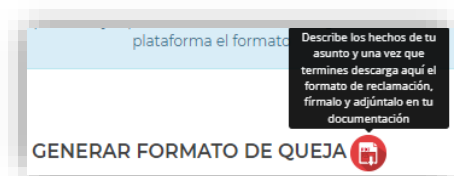
Documentación soporte que debes de tener a la mano:

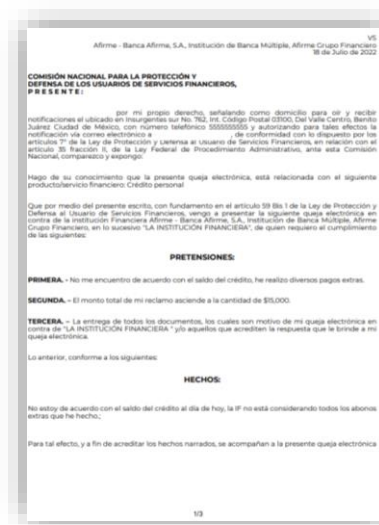
- a. Deberás contar con los siguientes documentos, mismos que deberán verse claramente y tenerlos guardados en formato PDF o de manera digital para que acompañen a tu queja.
 - Identificación Oficial VIGENTE, en formato PDF o digital (INE, IFE, Pasaporte o Matrícula Consular).
 - Documento que compruebe la relación contractual con la Institución Financiera (Estado de Cuenta o detalle de movimientos, ambos con antigüedad no mayor a 3 meses, Comprobante de la operación, Contrato, respuesta de la Institución Financiera a la aclaración que realizó en sucursal, etc.)
- b. Ingresar los documentos a la Plataforma.

Recuerda revisar los datos que capturaste, ya que una vez terminado el registro, deberás imprimir, firmar y subir a la plataforma el formato

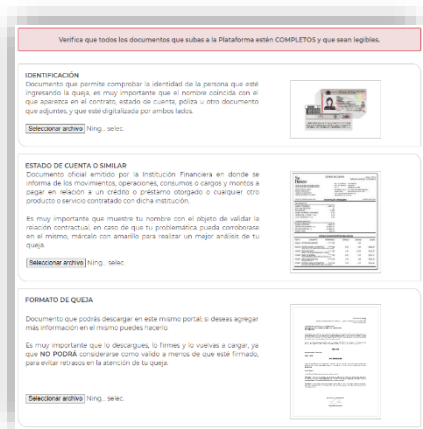
FORMATO DE QUEJA

8. Una vez completada la información del asunto, el Usuario debe generar el formato de queja, dando clic en:

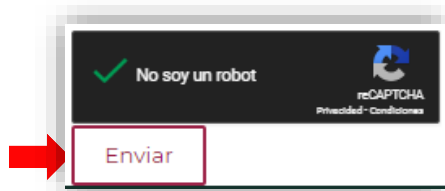




- 9. A continuación, el Usuario deberá adjuntar la documentación soporte legible, y tendrá la posibilidad de anexar hasta tres archivos digitalizados en PDF.



Una vez que el Usuario ha anexado la documentación soporte, tendrá que validar el reCAPTCHA y dar clic en Enviar para registrar satisfactoriamente el asunto.





Se le recomienda al usuario esperar a que el sistema le devuelva su folio de atención, mientras el sistema indica “cargando”.



10. El Portal asignará el Folio de pre-registro, el cual será validado y atendido por la Unidad de Atención correspondiente.



Posteriormente, el Usuario recibirá en su correo electrónico, información sobre la atención de su asunto.