



# **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 <u>https://tramites.condusef.gob.mx/QuejaElectronica/</u>



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.







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



### DATOS DEL SOLICITANTE

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

Datos del usuario		
® Persona Física <sup>⊖</sup> Persona Moral		
Nombre(s)*:	Apellido Paterno*:	Apellido Materno*:
Nombre(s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
CURP*: Consultar CURP	Correo Electrónico*:	Confirmación de Correo Electrónico*:
CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBL	Correo Electrónico	Correo Electrónico
Teléfono Fijo:	Teléfono Móvil*:	Confirmación del Teléfono Móvil:
Ingresa tu teléfono a 10 posiciones	Ingresa tu teléfono a 10 posiciones	Ingresa tu teléfono a 10 posiciones
lipo de Identificación*:	Número de Identificación*:	
Selecciona una opción 🗸 🗸		
Domicilio del Usuario	Entidad Federativa*:	Alcaldia/Municipio*:
Código Postal	Selecciona una opción	Selecciona una opción
Colonia*:	Calle*:	Número Exterior*:
Selecciona una opción 🔹 🗸	Calle	Número
Número Interior:		



**Nota**: En caso de no tener a la mano la CURP, ésta se podrá consultar en la página de RENAPO dando clic en <u>Consultar CURP</u>.

CURP*: Consultar CURP			
	_ `		
Mixico	Trámites	Gobierno	1
RENAPO			
t > Inicio > Consulta tu CURP			
Consulta tu CURP			
Paso 1 Bullepinda Descargar CURP			
Búsqueda			
a consulta puede efectuarse indicando la clave CURP cuando ya la conoce o roporcionando su nombre y datos de nacimiento.			
Clave Unica de Registro de Población Datos Personales			
Clave Única de Registro de Población (CURP)*:			
Ingresa tu 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.

Unidad de Atención de la CONI	DUSEF
Elige la Unidad de Atención a Usuarios de l recibas la atención personalizada que nece A continuación te presentamos las Oficina:	a CONDUSEF que deseas realice el seguimiento de tu asunto, esto ayudará a que esitas. s más cercanas a tu domicilio.
Unidad de Atención a Usuarios*: Selecciona una Unidad	Domicilio:     Teléfono:     Titular:



#### 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
     Causas:

     Crédito nómina / ahorro
     Crédito cuenta corriente

     Cuenta de cheques
     Cuenta de depósito

     Cuenta de nómina
     Disposición en Cajero Automático no reconocida.

Se mostrará la pantalla siguiente:

Datos del asunto		
Datos de la Institución Financi	era	
Sector Financiero*:	Institución Financiera*: Consultar SIPRES	Producto*:
Instituciones de Banca Múltiple (B/ 🗸	BBVA México, S.A., Institución de Bi 🗸 🗸	Tarjeta de Crédito 🗸
Causa*:	No. Poliza/Cuenta/Contrato/Tarjeta*:	
Consumos no reconocidos 🗸 🗸	42587586	
Presentó su queja ante la Institución Financiera*:	La Institución Financiera emitió resolución*:	La Institución Financiera le recomendó acudir a CONDUSEF*:
Si 🗸	Positiva y no satisface su reclamo 🔹 🗸	Si
Número de folio que le proporcionó la Institución Financiera:	Nombre del Ejecutivo de la Institución Financiera:	Número de consumos/cargos/ trasferencias/retiros no reconocidos*:
AA458724	Nombre con Apellido	2
Contador Fecha del consumo/cargo*:	Comercio donde se efectuó el consumo/concepto del cargo o consumo*:	Monto reclamado*:
1 03/06/2022	COMERCIO 1	\$50,000
Contador Fecha del consumo/cargo*:	Comercio donde se efectuó el consumo/concepto del cargo o consumo*:	Monto reclamado*:
2 20/05/2022	COMERCIO 2	\$35,000
		Monto total:
		\$85,000



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 relaciones con los sectores Bancos o Sofomes Reguladas:

Selecciona una opción	
	Selecciona una opcion
o. Poliza/Cuenta/Contrato/Tarjeta:	Monto de la queja (MXN): 🕄
Número	\$0

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

ĺ	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**.

ientación soporte que debes de tener a la mano:
rrás contar con los siguientes documentos, mismos que deberán verse claramente y tenerlos guardados en formato PD manera digital para que acompañen a tu queja.
dentificación 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 o novimientos, ambos con antigüedad no mayor a 3 meses, Comprobante de la operación, Contrato, respuesta de nstitución Financiera a la aclaración que realizó en sucursal, etc.) rsar 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:







## QUEJA ELECTRÓNICA

VS Afirme - Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Crupo Financias Bi de Julio de 2022
IOMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y EFERSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, 9 E S E N T E :
officiaciones el ubicado no munagense antendos como devencióne para co y reactiva las entre
tego de su conocimiento que la presente queja electrónica, está relacionada con el siguiente roducto/servicio financiero: Crédito personal
Que por medio del presente escrito, con fundamento en el artículo 59 Bis 1 de la Ley de Protección y taferica al Usuario de Servicios Financieros, vengo a presentar la siguiente quas electóricas en toritos de la institución Financies al Anime - Barca Alfiniga, Alterne Sugo Financiano, en lo subeleto "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA", de quien requiero el cumplimiento las siguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las siguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las siguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución de las seguientes el cumplimiento las seguientes el constitución de las seguientes el constitución d
PRETENSIONES:
REMERA. • No me encuentro de acuerdo con el saldo del crédito, he realizo diversos pagos extras.
EGUNDA El monto total de mi reclamo asciende a la cantidad de \$15,000.
TERCERA. – La entrega de todos los documentos, los cuales son motivo de mi queja electrónica en contra de "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" y/o aquellos que acrediten la respuesta que le brinde a mi queja electrónica.
Lo anterior, conforme a los siguientes:
HECHOS:
No estoy de acuerdo con el saldo del crédito al día de hoy, la IP no está considerando todos los abonos intras que he hecho;
Para tal efecto, y a fin de acreditar los hechos narrados, se acompañan a la presente queja electrónica
10

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

Verifica que todos los documentos que subas a la Plataforma estén COMPLETOS y que sean legibles.	
DRITIERCACIÓN Documento que parmite comprebar la identidad de la parsona que esté organados la que que, es moy importante que al nomose colocida con al que aguesta on el contrara, estado de cuente, polos u actos documento o el definiter y que este directa por embos lados. Seleccorar activos (Ning., selec.	
ESDOD OF LOTTO GARLAD DESIDENT OF LOTTO A DESIDENT DE LOTICIÓN FUNCTIONES A DESIDENT homas de las monumentos, operadores, consumos o organs i montos a asgué e seleción a un relación o prestano dispública o calaborar tori non lotto esta esta esta esta esta esta esta esta	
COMMID DE QUELA Documento da colocita directoriage en este manne portali to desea aprepara ina non manneto puesta harante. Esta may monocimiento que to descapação, do lo mano y lo varense a compos pa este o MODRA comovarian como valida e maneta de como este firmado, are estar mônecos em la atención de ta conju. Seleccione atentingo (Intro), sense:	Annual Annua

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.