



16/noviembre/2018

CONOCE EL NUEVO PORTAL DE QUEJAS ELECTRÓNICAS



¿Estás lejos de la subdelegación de la CONDUSEF en tu estado? ¿Gastas demasiado dinero en transporte para interponer tu queja?

Pensando en estas situaciones, la CONDUSEF ha puesto en marcha un nuevo **Portal de Quejas Electrónicas**, el cual busca acercar sus servicios a la población. Ahora ya podrás interponer una queja sin salir de tu casa o tu trabajo. ¡Te explicamos en qué consiste!

¿CÓMO UTILIZARLO?

En su primera fase, este portal te permite presentar inconformidades en contra de **39 Bancos y sus productos más representativos**: tarjeta de crédito, débito y cuenta de nómina, así como las **causas de reclamación más comunes, que son:**

- Consumos o cargos no reconocidos.
- Solicitud de cancelación de producto no atendida.
- Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida.
- Depósito no reflejado en la cuenta.

- 1. Selecciona el Banco** del que vas a interponer la queja.
- 2. Expón el motivo de la queja.**
- 3. Proporciona los detalles del caso.** Deberás adjuntar los documentos digitalizados que te sean solicitados. Además, el portal irá construyendo el escrito con la observación que será enviado a la institución financiera.
- 4. Facilita tus datos personales:** nombre completo, domicilio, CURP y el correo a donde será enviada la resolución de la queja.
- 5. Por último, valida la información a enviar.** Recibirás por correo electrónico el escrito de reclamación y un número de folio con el que podrás darle seguimiento a través del portal.

¡APROVECHA ESTA NUEVA HERRAMIENTA Y UTILÍZALA A TU FAVOR!