

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



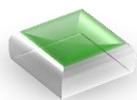
Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros

# PORTAL DE QUEJAS ELECTRÓNICAS

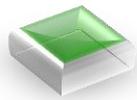
Noviembre 2018



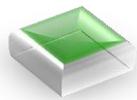
# Atención y resolución de quejas a nivel mundial



En **87 DE 124 PAÍSES** las instituciones financieras no cuentan con un procedimiento de atención a quejas de sus clientes.



**SÓLO 80 PAÍSES EN EL MUNDO** cuentan con una entidad de resolución alternativa de disputas (ombudsman financiero).



Las reclamaciones más comunes en 51 países son: intereses o tarifas excesivos, intereses o tarifas inciertos, transacciones erróneas o no autorizadas, transacciones de cajeros automáticos (ATM) y fraude.

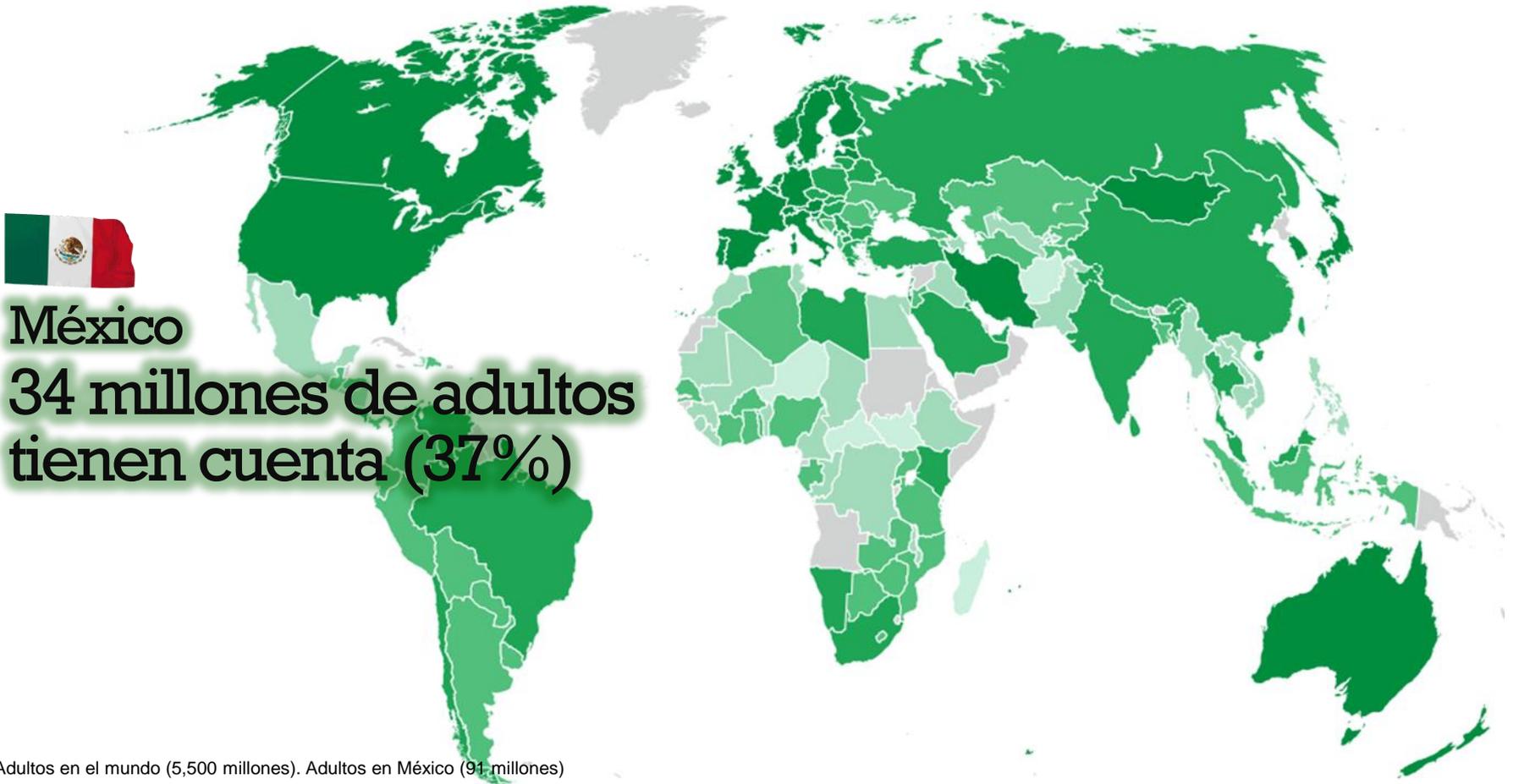
# Universo de consumidores financieros en el mundo

---

Cifras del Banco Mundial  
Global Findex

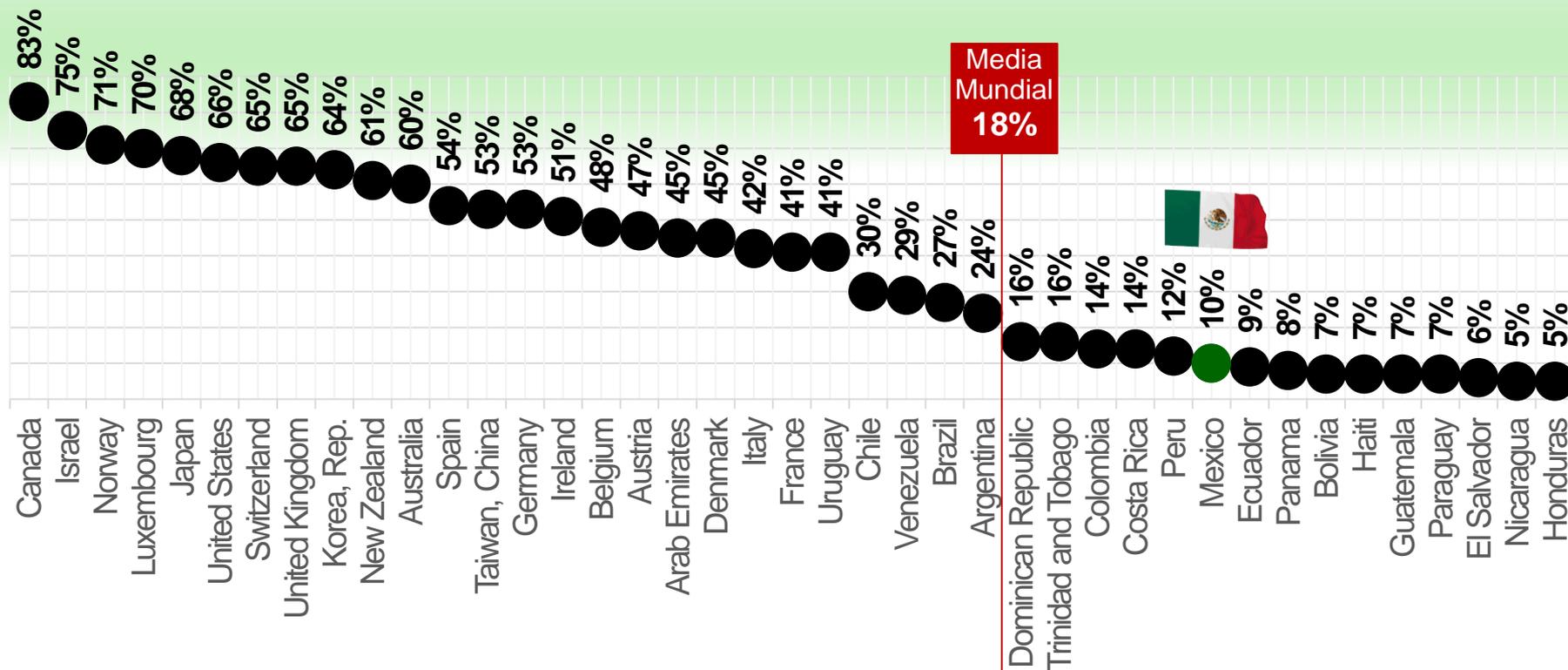
# 3,783 millones de adultos en el mundo **tienen cuenta** con alguna IF.

Significa que el 69% de los adultos ahora tienen una cuenta, en comparación con el 62% en 2014 y el 51% en 2011.



# 987 millones de adultos en el mundo **tienen tarjeta de crédito (18%).**

En México, de los 91 millones de adultos, 9.1 millones tiene tarjeta de crédito (10%), lugar 74 de 144 países.



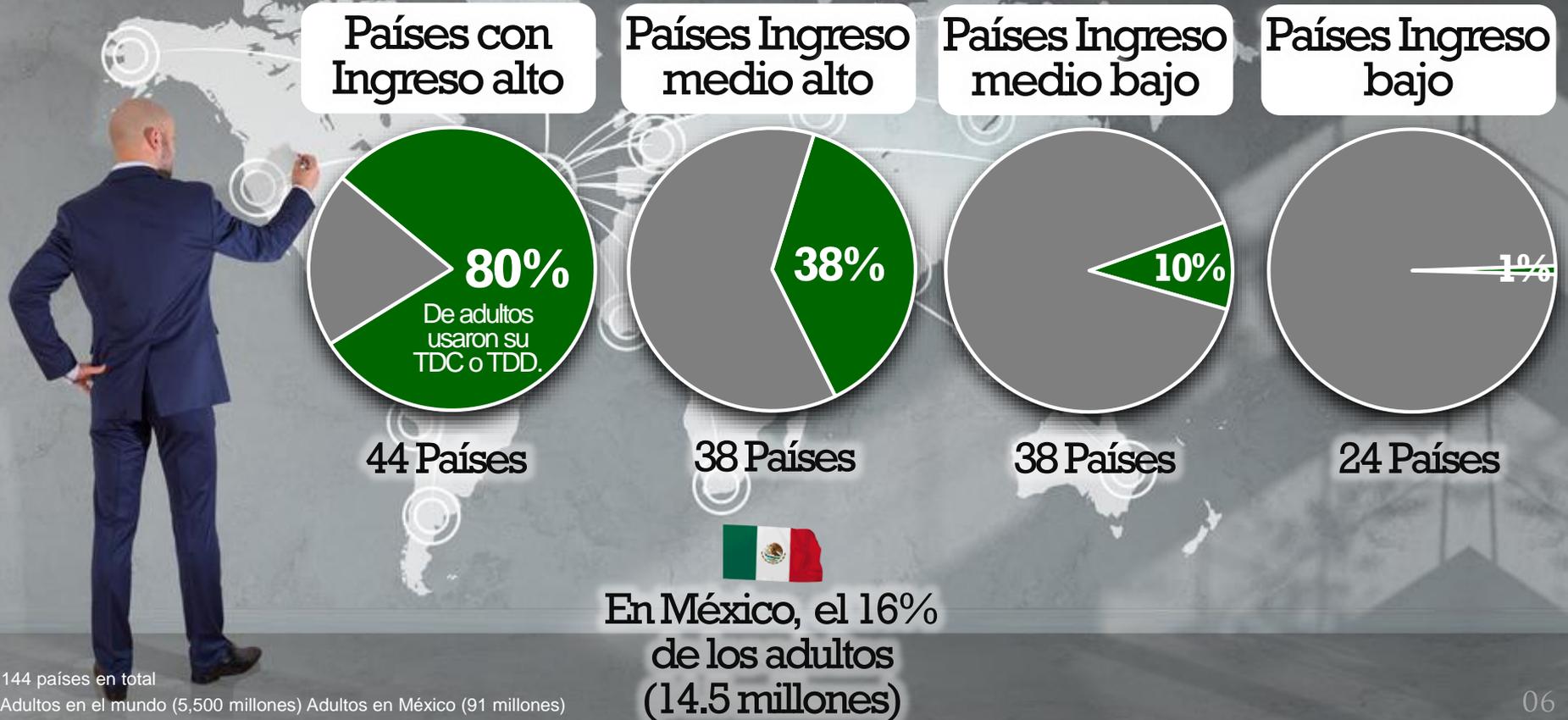
144 países en total

Adultos en el mundo (5,500 millones) Adultos en México (91 millones)

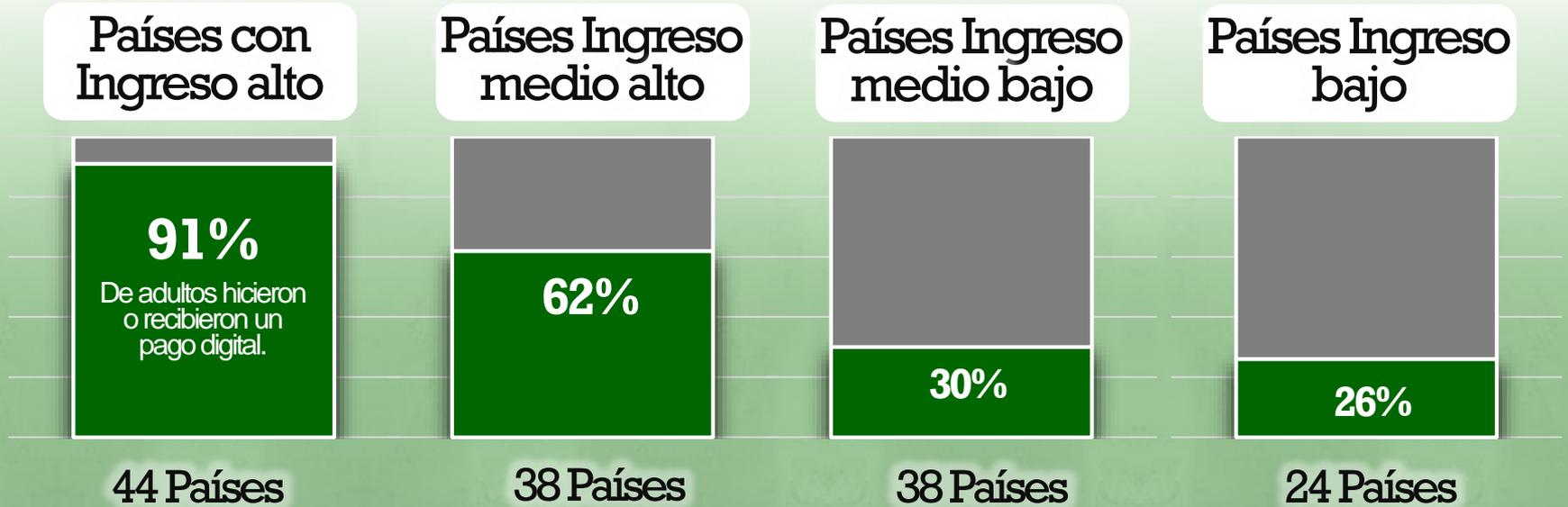
FUENTE: BANCO MUNDIAL - FINDEX 2017

# 1,809 millones de adultos en el mundo realizaron al menos una compra con su TDC o TDD.

Esto representa el 33% del total y el 48% de los cuentahabientes.



# 2,852 millones de adultos en el mundo hicieron o recibieron un pago digital en el año (52%).



En Dinamarca y Noruega el 99% de sus adultos han realizado o recibido un pago digital



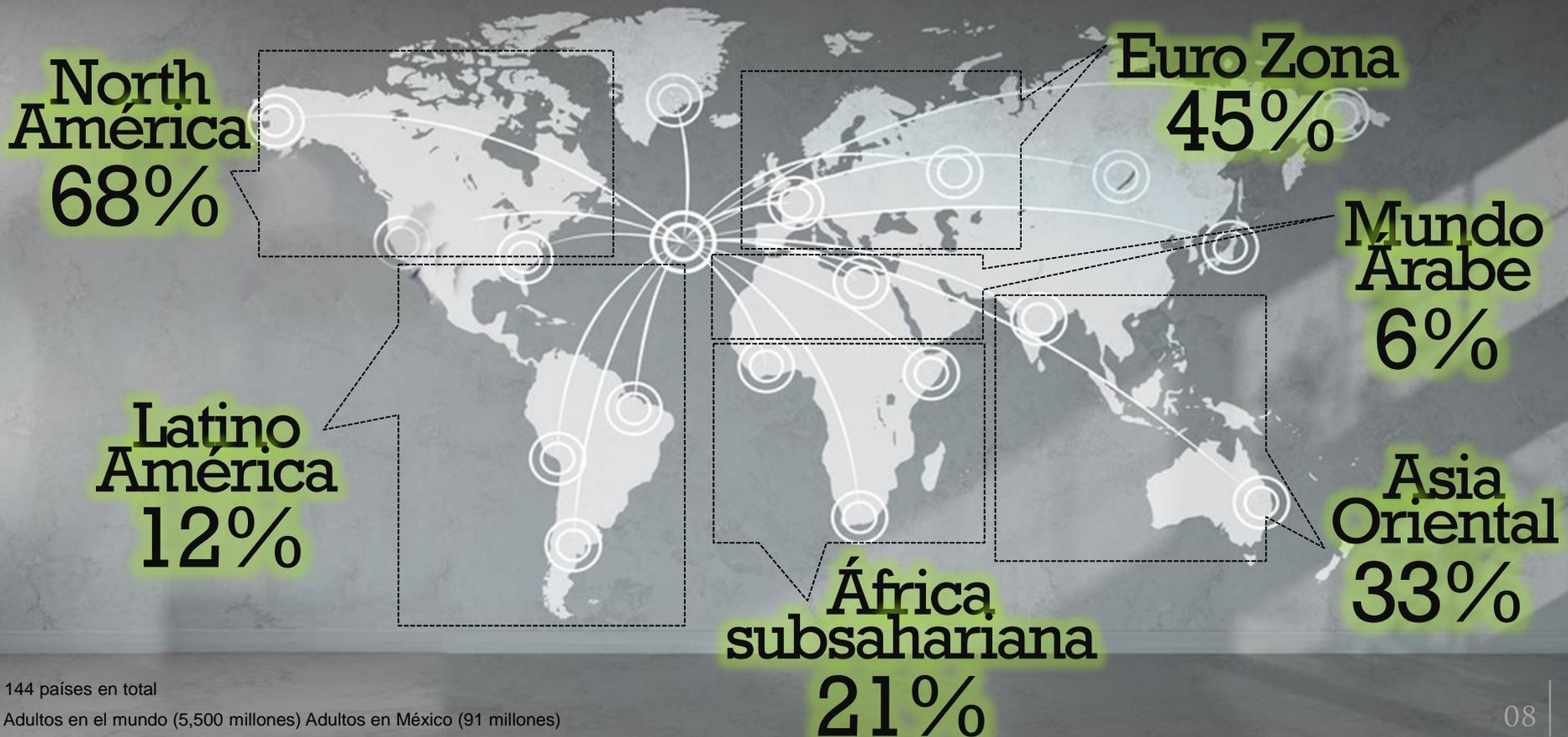
En México, el 32% de los adultos (29 millones)



En Sudan, sólo el 7% de los adultos han realizado operaciones digitales. Reflejo de que sólo el 9% tiene cuenta y el 1% tiene TDC.

# 1,260 millones de adultos en el mundo han usado su celular para acceder a su cuenta bancaria (25%).

En México, apenas el 7% de los adultos han usado su celular para temas bancarios en el último año (6.3 millones) 



144 países en total

Adultos en el mundo (5,500 millones) Adultos en México (91 millones)

FUENTE: BANCO MUNDIAL - FINDEX 2017

# MAYOR INCLUSIÓN = MAYOR PROTECCIÓN

## El SECTOR PRIVADO

está innovando rápidamente para desarrollar y escalar nuevos productos financieros digitales y canales de entrega para llegar a los consumidores que antes no tenían suficientes servicios.

## Las AUTORIDADES del

sector financiero DEBEN ESTAR cada vez más enfocadas en permitir la innovación, al mismo tiempo que administran los riesgos y mejoran la protección de los consumidores financieros.

# Protección al Consumidor Financiero en México

---

ADULTOS QUE SE QUEJARON EN 2018

**Se estima que en 2018, 3 millones 800 mil adultos se quejarán por una o varias operaciones monetarias que afectaron su patrimonio.**  
**(8.9 millones de reclamaciones)**



# PERSONAS QUE RECLAMARON 2018\*

La CDMX registra el mayor número de personas que reclaman (856,047) y el mayor índice (1,232 x cada 10 mil adultos).

## CDMX

1,232



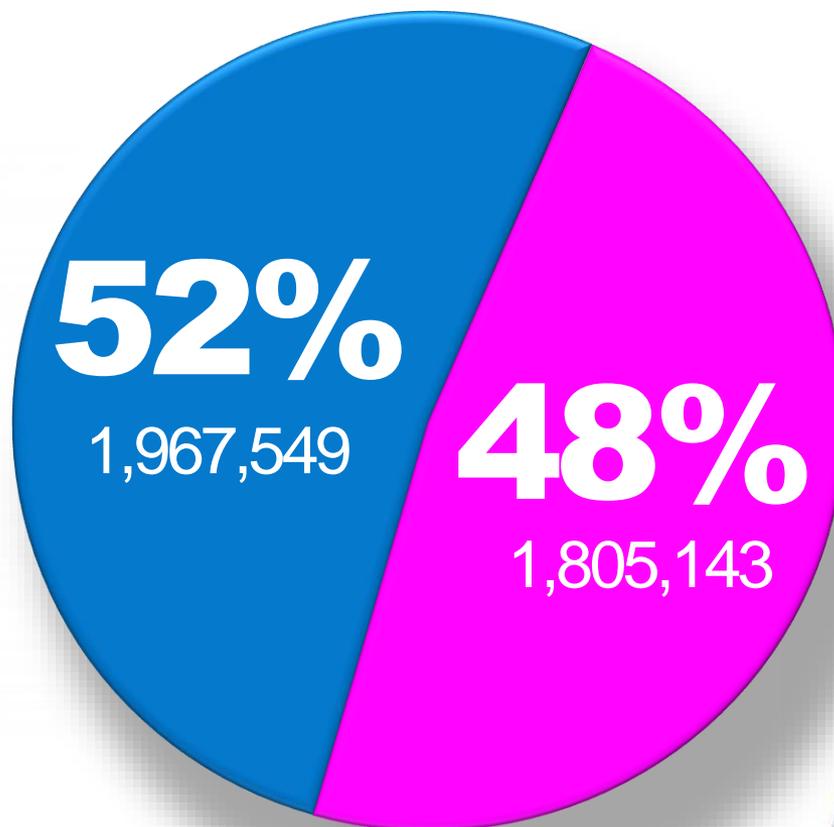
Michoacán

(\*) Cifras Proyectadas al cierre de 2018.

# PERSONAS QUE RECLAMARON 2018\*

52 DE CADA 100 reclamantes son hombres y 48 mujeres.

HOMBRES



MUJERES



(\*) Cifras Proyectadas al cierre de 2018.

# PERSONAS QUE RECLAMARON 2018\*

59 DE CADA 100 reclamantes son adultos, 33 adultos mayores y 8 jóvenes.

**ADULTOS**  
(Entre 30-59 años)

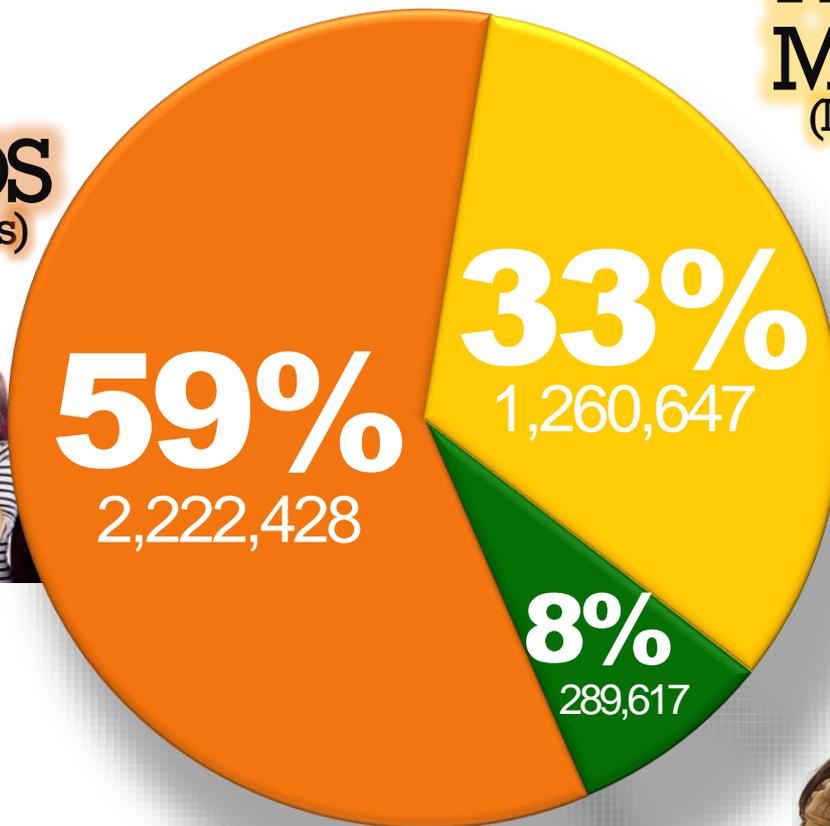
**ADULTOS  
MAYORES**  
(Más de 60 años)

**JÓVENES**  
(Entre 18-29 años)

**59%**  
2,222,428

**33%**  
1,260,647

**8%**  
289,617



(\*) Cifras Proyectadas al cierre de 2018.

# MONTO RECLAMADO

Por producto financiero (2018\*)

El 88% de las personas que reclamaron fue por problemas con su **TDC y TDD**.

PRODUCTO	Personas afectadas	Monto Reclamado		Monto Abonado	% de Abono
		Total	Concluido		
<b>TOTAL</b>	<b>3,772,692</b>	<b>\$29,097</b>	<b>\$24,978</b>	<b>\$12,465</b>	<b>50%</b>
Tarjeta de Crédito	1,850,628	\$8,934	\$7,807	\$5,353	<b>69%</b>
Tarjeta de Débito	1,466,282	\$5,436	\$4,865	\$2,879	<b>59%</b>
Depósitos a la Vista	352,916	\$10,938	\$8,788	\$2,898	<b>33%</b>
Cuentas de Nómina	29,752	\$883	\$815	\$456	<b>56%</b>
Crédito Personal	23,454	\$1,291	\$1,234	\$285	<b>23%</b>
Crédito de Nómina	19,184	\$704	\$676	\$292	<b>43%</b>
Crédito al Consumo	15,398	\$123	\$109	\$31	<b>29%</b>
Resto de Productos	15,978	\$787	\$684	\$270	-

(\*) Cifras Proyectadas al cierre de 2018.

# MONTO RECLAMADO

Por Causa de reclamación (2018\*)

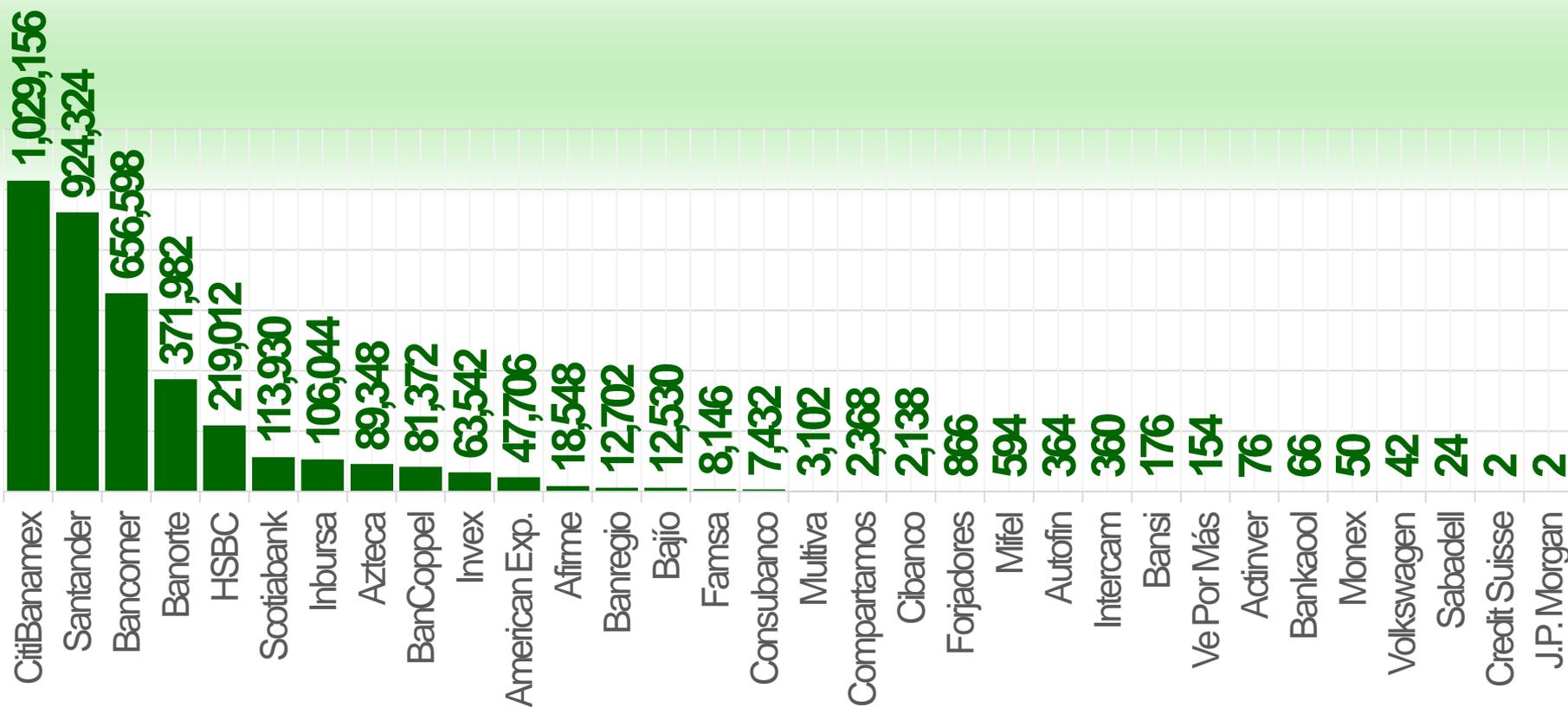
El 60% de las personas que reclamaron fue por **CONSUMOS NO RECONOCIDOS.**

CAUSA	Personas afectadas	Monto Reclamado		Monto Abonado	% de Abono
		Total	Concluido		
<b>TOTAL</b>	<b>3,772,692</b>	<b>\$29,097</b>	<b>\$24,978</b>	<b>\$12,465</b>	<b>50%</b>
Cargo no reconocido por consumos efectuados	2,275,894	\$10,255	\$8,870	\$6,235	<b>70%</b>
No entrega cantidad solicitada	468,432	\$1,382	\$1,322	\$1,024	<b>77%</b>
Pago automático mal aplicado (domiciliaciones)	195,240	\$609	\$572	\$329	<b>57%</b>
Cobro no reconocido por otras comisiones	156,742	\$785	\$766	\$88	<b>11%</b>
Retiro no reconocido	153,834	\$2,174	\$2,048	\$562	<b>27%</b>
Cobro no reconocido de comisión por manejo de cuenta	118,082	\$331	\$329	\$29	<b>9%</b>
Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	101,472	\$712	\$693	\$81	<b>12%</b>
Depósito no acreditado	97,464	\$1,003	\$941	\$444	<b>47%</b>
Otras causas	355,088	\$11,846	\$9,436	\$3,674	-

(\*) Cifras Proyectadas al cierre de 2018.

# PERSONAS QUE RECLAMARON 2018\*

De los 32 Bancos que tuvieron reclamaciones, 4 concentran el 79% de las personas afectadas.



(\* ) Cifras Proyectadas al cierre de 2018.

**En la actualidad...**

**¿Cuál es la distancia, el tiempo y el gasto de los usuarios que acuden a CONDUSEF?**

---

De manera presencial

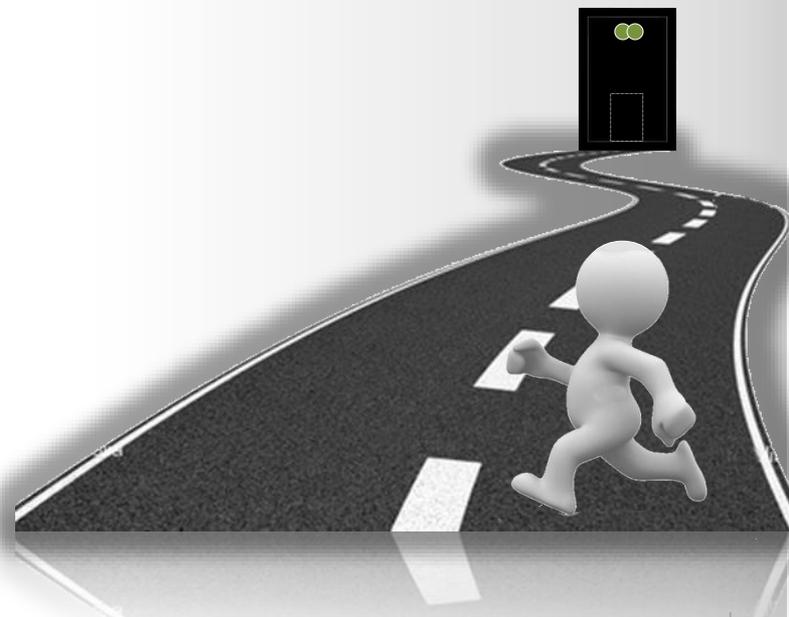
# DISTANCIA PROMEDIO: USUARIO - CONDUSEF

A nivel nacional, los Usuarios que acuden personalmente a CONDUSEF, recorren en promedio **222 kilómetros**  
(de su casa\* a la Subdelegación)

(Ida y vuelta)



Tiempo estimado\*\*  
**3hrs. 10 min.**  
**Promedio Nacional**



(\*) Por casa entendemos el domicilio que el usuario proporcionó.  
(\*\*) En transporte vehicular cualquiera, a una velocidad de 70Km /hr.  
(\*\*\*) No incluye la CDMX.

# DISTANCIA PROMEDIO REGIONAL



## Por Región:

### NORTE

**352**  
kilómetros  
5hrs. 2min.

ESTADO	Kms.
Baja California	133.8
Nuevo León	163.8
Sinaloa	301.6
Chihuahua	372.0
Sonora	389.2
Baja California Sur	391.8
Tamaulipas	525.2

### OCCIDENTE

**250**  
kilómetros  
3hrs. 36min.

ESTADO	Kms.
Colima	52.0
Aguascalientes	65.6
Nayarit	137.6
Jalisco	212.4
Michoacán	212.6
Guanajuato	216.2
Zacatecas	229.0
San Luis Potosí	301.4
Durango	317.6
Coahuila	589.4

### CENTRO\*

**132**  
kilómetros  
1hr. 54min.

ESTADO	Kms.
Tlaxcala	40.2
Morelos	66.2
Hidalgo	126.6
México	127.0
Querétaro	127.2
Puebla	174.0

### SUR

**220**  
kilómetros  
3hr. 09min.

ESTADO	Kms.
Tabasco	127.4
Yucatán	153.0
Oaxaca	195.4
Chiapas	210.2
Campeche	235.8
Quintana Roo	268.8
Guerrero	292.0
Veracruz	308.8

Nota: Clasificación regional tomada de la estructura orgánica de CONDUSEF

(\*) No incluye la CDMX.

# GASTO PROMEDIO DE LOS USUARIOS PARA LLEGAR A CONDUSEF:

AUTO PROPIO	Tipo	Auto	Kms/litro	\$Litro Magna	Litros requeridos			
	Subcompacto	Aveo	14.48	19.78	15	<b>3.1 horas</b>	<b>222 km</b>	<b>\$303</b>
	Compactos	Versa	13.96	19.78	16	<b>3.1 horas</b>	<b>222 km</b>	<b>\$315</b>
	Suv	CR-V	11.36	19.78	20	<b>3.1 horas</b>	<b>222 km</b>	<b>\$387</b>

Fuente: Asociación Mexicana de la Industria Automotriz (AMIA) en su reporte de marzo de 2018.

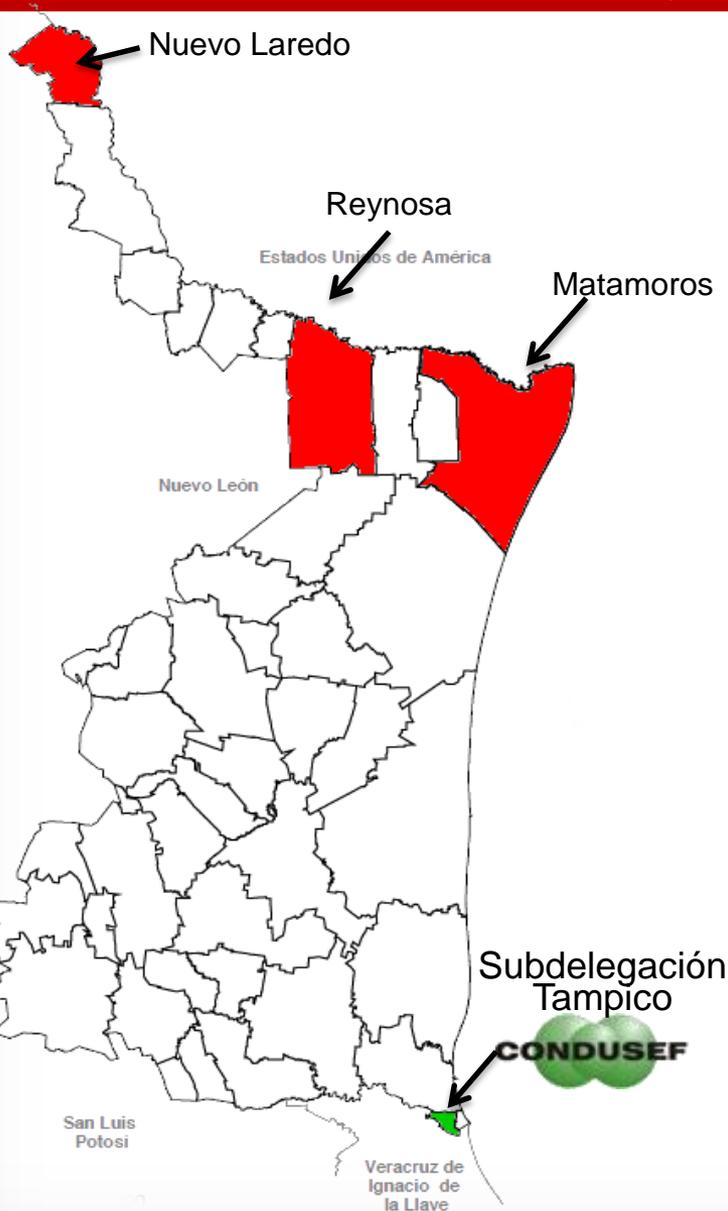
TAXI (UBER)	Tipo	\$Tarifa mínima	\$Por minuto	\$Por Km.			
	UberX	35	1.80	3.57	<b>3.1 horas</b>	<b>222 km</b>	<b>\$1,162</b>
	UberXL	60	3.15	6.28	<b>3.1 horas</b>	<b>222 km</b>	<b>\$2,040</b>
	Black	100	3.50	9.46	<b>3.1 horas</b>	<b>222 km</b>	<b>\$2,851</b>
	Black Sub	150	4.00	15.09	<b>3.1 horas</b>	<b>222 km</b>	<b>\$4,244</b>

Fuente: UBER

TRANSPORTE PÚBLICO (MICRO Y VAGONETA)	\$Tarifa mínima (12 kilómetros)	Velocidad Promedio Transporte Público			
	8.5	30 km / hora	<b>7.4 hrs</b>	<b>222 km</b>	<b>\$157</b>

# Por la distancia, GASTARÍAN EN PROMEDIO:

(Auto subcompacto – UberX- micro o vagoneta)



MUNICIPIO	ESTADO			AUTO PROPIO	TAXI	TRANS PUB.
Nuevo Laredo	Tamaulipas	1,228	17.3 h	\$ 1,677	\$ 6,287	\$ 870
Reynosa	Tamaulipas	864	12.2 h	\$ 1,180	\$ 4,437	\$ 612
Matamoros	Tamaulipas	816	11.4 h	\$ 1,115	\$ 4,179	\$ 578
Pánuco	Veracruz	786	11.1 h	\$ 1,074	\$ 4,040	\$ 557
Pueblo Viejo	Veracruz	769	11.0 h	\$ 1,050	\$ 3,968	\$ 545
Juárez	Chihuahua	701	10.0 h	\$ 958	\$ 3,618	\$ 497
Othón P. Blanco	Quintana R	678	9.4 h	\$ 926	\$ 3,471	\$ 480
Saltillo	Coahuila	547	7.5 h	\$ 747	\$ 2,798	\$ 387
Monclova	Coahuila	546	7.4 h	\$ 746	\$ 2,783	\$ 387
Nogales	Sonora	497	7.0 h	\$ 679	\$ 2,565	\$ 352
Túxpam	Veracruz	485	6.5 h	\$ 663	\$ 2,468	\$ 344
Ojuelos	Jalisco	473	6.4 h	\$ 646	\$ 2,415	\$ 335
Tapachula	Chiapas	455	6.3 h	\$ 622	\$ 2,340	\$ 322
Lázaro Cár.	Michoacán	451	6.2 h	\$ 616	\$ 2,315	\$ 319
Coatzacoalcos	Veracruz	449	6.2 h	\$ 613	\$ 2,308	\$ 318
Minatitlán	Veracruz	445	6.2 h	\$ 608	\$ 2,293	\$ 315
Ciudad Valles	San Luis P	439	6.1 h	\$ 600	\$ 2,261	\$ 311
Victoria	Tamaulipas	438	6.1 h	\$ 598	\$ 2,257	\$ 310
Gómez Palacio	Durango	431	6.0 h	\$ 589	\$ 2,222	\$ 305
Cajeme	Sonora	426	6.0 h	\$ 582	\$ 2,204	\$ 302

# POR TODO LO ANTERIOR

Para la CONDUSEF, LA TRANSPARENCIA, EL TRATO JUSTO Y LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN EFECTIVOS, son de suma importancia para fortalecer la protección de los consumidores.

Por ello, la CONDUSEF PONE a disposición de los usuarios Financieros un NUEVO MECANISMO PARA ATENDER SUS RECLAMACIONES.

**PORTAL DE QUEJA ELECTRÓNICA  
CONDUSEF**

# QUEJA ELECTRÓNICA



El **PREMIER SERVIDOR** de CONDUSEF pone a tu disposición este portal con el fin de que presentes tu queja electrónica, por ahora solo lo puedes hacer en contra de **39 bancos**.

### ¿CUÁLES SON LOS PRODUCTOS POR LOS QUE PUEDES PRESENTAR UNA QUEJA?

1. Tarjeta de Crédito.
2. Tarjeta de Débito y
3. Cuenta de Nómina

### ¿CUÁLES SON LOS MOTIVOS POR LO QUE TE PUEDES QUEJAR?

1. Consumos o cargos no reconocidos.
2. Cancelación de producto no atendida.
3. Disposición en cajero no reconocida.
4. Depósito no reflejado en la cuenta.

En caso de que tu queja corresponda a otra Institución, o bien, el producto o causa no se encuentre en estos supuestos, te invitamos a acudir a la Subdelegación más cercana a tu domicilio, un asesor la recibirá. Consulta el directorio de Subdelegaciones [Aquí](#).

## Proceso de Registro, Seguimiento y Conclusión de tu Queja Electrónica

### A. Registra tu queja

En **3 PASOS** registra tu queja y en un máximo de **25 DÍAS HÁBILES** te enviaremos la respuesta de la Institución Financiera.

Antes de iniciar el registro de tu queja, ten a la mano:

1. Identificación oficial vigente (Digitalizado)
2. Estado de cuenta (Digitalizado)
3. Correo Electrónico
4. CURP
5. Folio de aclaración o cancelación del banco (Opcional)

[Registra tu queja](#)

### B. Revisión y envío

Un asesor de CONDUSEF revisará que tu queja esté debidamente soportada, de ser así la enviara a la Institución Financiera, de otro modo se te notificará esta situación y tendrás que volver a registrarla.

### C. Seguimiento y consulta

A través de este **PORTAL** podrás consultar el estatus de tu queja, y por **CORREO ELECTRÓNICO** te notificaremos la respuesta de la Institución Financiera.

[Consulta tu queja](#)

### D. Conclusión de la Queja Electrónica

Si no estás de acuerdo con la respuesta de la Institución Financiera, puedes iniciar el proceso de **CONCILIACIÓN** acudiendo directamente a alguna de nuestras oficinas.



# QUEJA ELECTRÓNICA

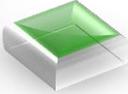
## OBJETIVO

Bajo la premisa de promover el desarrollo de herramientas tecnológicas que faciliten y acerquen los servicios que CONDUSEF ofrece a los ciudadanos, SURGE LA “QUEJA ELECTRÓNICA”, LA CUAL PRETENDE QUE TODA AQUELLA PERSONA QUE QUIERA PRESENTAR UNA QUEJA EN CONTRA DE UN BANCO, PUEDA REALIZARLO DESDE LA COMODIDAD DE SU HOGAR O LUGAR DE TRABAJO, sin importar donde se encuentre.

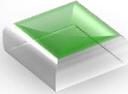


# QUEJA ELECTRÓNICA

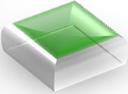
## BENEFICIOS



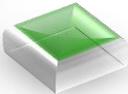
Eliminación del USO DE PAPEL.



ESCRITO DIGITAL PERSONALIZADO, que se construye a partir de la información y datos que proporciona el ciudadano.



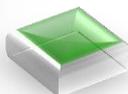
MONITOREO EN LÍNEA del asunto.



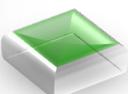
RESPUESTA VÍA CORREO ELECTRÓNICO: sin tener que acudir a una de nuestras oficinas de atención.



AHORRO para el usuario de transporte por \$540 y \$30 de papelería por evento en promedio.



MENOR COSTO administrativo para la Comisión \$450 en promedio.



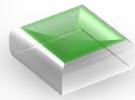
ACCESO las 24 horas, los 365 días del año.



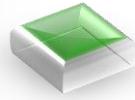
# QUEJA ELECTRÓNICA

---

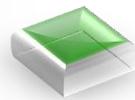
# CARACTERÍSTICAS



Como primera fase, se encuentra habilitado para presentar inconformidades en contra de 39 Bancos, de los productos y motivos de queja más representativos:



**Productos:** Tarjeta de Crédito, Débito y Cuenta de nómina.



**Causas de reclamación:**

- 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

Representan el 70% de las reclamaciones totales

# PROCESO PARA REGISTRAR LA QUEJA DEL USUARIO



# QUEJA ELECTRÓNICA

## ¿Cómo se atiende la Queja en el PORTAL?

**PASO 1**  
**Selecciona un**  
**banco**  
 El Usuario debe  
 seleccionar el  
 Banco para  
 presentar su  
 queja

**Queja Electrónica**

Si requieres de ayuda para registrar tu queja marca al **01 800 999 80 80** de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 hrs y un asesor te atenderá.

Paso 1 Selección un banco

Paso 2 Motivo de la queja

Paso 3 Detalles de la queja

Paso 4 Datos Personales

Paso 5 Valida tu información

Anterior Siguiete

Identifica el Banco con el que tienes problema ?

**39 Bancos con**  
**convenio para Gestión**  
**Electrónica**

## ¿Cómo se atiende la Queja en el PORTAL?

**PASO 2**  
Motivo de la Queja  
El Usuario elige el producto y causa de su Queja.

### Queja Electrónica

Si requieres de ayuda para registrar tu queja marca al **01 800 999 80 80** de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 hrs y un asesor te atenderá.



Anterior

Siguiente

#### ¿Cuál es la motivo de tu problemática?

##### Tarjeta de crédito



Consumos o cargos no reconocidos  
Cancelación de tarjeta de crédito no atendida

##### Tarjeta de débito



Consumos o cargos no reconocidos  
Disposición en cajero automático no reconocida  
Depósito no aplicado en la cuenta

##### Cuenta de nómina



Consumos o cargos no reconocidos  
Disposición en cajero automático no reconocida

\* Campos obligatorios

Anterior

Siguiente

#### Aviso de privacidad simplificado del registro de datos en el Micrositio de Queja Electrónica de la CONDUSEF

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://phpapps.condusef.gob.mx/ventanillaDigital/inicio.php> cuyo administrador y responsable es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Los datos personales que se recaban serán utilizados con la finalidad de registrar tu queja y ser tramitada por la CONDUSEF.

Si deseas conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrás consultar en el portal <https://phpapps.condusef.gob.mx/ventanillaDigital/aviso.html>

## ¿Cómo se atiende la Queja en el PORTAL?

**PASO 3**  
Detalle de la Queja  
El Usuario deberá proporcionar la información y datos del asunto.

### Queja Electrónica

Si requieres de ayuda para registrar tu queja marca al **01 800 999 80 80** de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 hrs y un asesor te atenderá.

Paso 1 Selecciona un banco | Paso 2 Selecciona de la queja | **Paso 3 Detalla de la queja** | Paso 4 Datos Personales | Paso 5 Verifica tu información

Anterior Siguiente

#### Paso 3: Detalla tu asunto

##### Hechos

Número de Cuenta o Tarjeta*:	Fecha en la que te percastaste*:	
<input type="text" value="5632145214521452"/>	<input type="text" value="24/10/2018"/>	
Monto*:	Fecha de la transacción*:	Concepto*:
<input type="text" value="\$5,000"/>	<input type="text" value="12/09/2018"/>	<input type="text" value="CONSUMO RESTAURANTE"/>

Total: \$5,000

Previamente contacté a la Institución Financiera para presentar mi queja.

Observaciones(107/4000)\*:

No reconozco los consumos que argumenta la Financiera. Durante esa fecha me encontraba fuera de la ciudad.

##### Pretensiones

La devolución de la cantidad de **\$5,000** por Consumos no reconocidos relacionado a mi **Tarjeta de crédito** de Número **\*\*\*\*\*1452**, ya que, **Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa** no cuenta con documento alguno que justifique o acredite de manera fehaciente, lo que motiva la presente queja.

Como consecuencia de lo narrado, solicito que **Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa** presente todos los documentos con los que justifique o acredite lo expuesto.

##### Documentación soporte de tu queja

Es importante que la documentación que se adjunte se encuentre en un solo archivo digitalizado y éste sea legible, para una mejor administración de tu queja.

1. Estado de Cuenta*:	2. Identificación Oficial*:
<input type="text" value="C:\Documentos\DDEPOI\Histori... Examinar..."/>	<input type="text" value="C:\Documentos\DDEPOI\Histori... Examinar..."/>
Archivo subido correctamente...!!	Archivo subido correctamente...!!

En esta etapa se adjuntan los documentos digitalizados, además de proporcionar detalles como monto, fechas, hechos, etc..

El portal va construyendo el escrito de reclamación que se enviará a la Institución Financiera

# QUEJA ELECTRÓNICA

## ¿Cómo se atiende la Queja en el PORTAL?

**PASO 4**  
**Datos**  
**Personales**  
 El Usuario  
 registra  
 información  
 como nombre,  
 domicilio,  
 CURP y  
 Correo.

### Queja Electrónica

Si requieres de ayuda para registrar tu queja marca al **01 800 999 80 80** de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 hrs y un asesor te atenderá.

Paso 1  
Selección  
un banco

Paso 2  
Motivo  
de la queja

Paso 3  
Detalle  
de la queja

Paso 4  
Datos  
Personales

Paso 5  
Valida tu  
información

Anterior Siguiente

#### Paso 4: Ingresa tus datos personales

<b>Nombre(s)*:</b> <input type="text" value="DULCE"/>	<b>Primer apellido*:</b> <input type="text" value="CORTES"/>	<b>Segundo apellido</b> <input type="text" value="MENDEZ"/>
<b>CURP*:</b> <a href="#">Consulta CURP</a> <input type="text" value="COMD930202MDFRNL06"/>	<b>Fecha de nacimiento*:</b> <input type="text" value="02/02/1993"/>	
<b>Código Postal*:</b> <input type="text" value="03100"/> <small>Del Valle Centro - Benito Juárez - Ciudad de México</small>	<b>Calle*:</b> <input type="text" value="INSURGENTES SUR"/>	<b>Número exterior*:</b> <input type="text" value="762"/>
<b>Correo electrónico*:</b> <input type="text" value="dcmendez@condusef.gob.mx"/>	<b>Teléfono Móvil*:</b> <input type="text" value="555555555"/>	<b>Teléfono Fijo*:</b> <input type="text" value="555555555"/>

\* Campos obligatorios

Anterior Siguiente

**Aviso de privacidad simplificado del registro de datos en el Micrositio de Queja Electrónica de la CONDUSEF**

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://phpapps.condusef.gob.mx/ventanillaDigital/inicio.php> cuyo administrador y responsable es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Los datos personales que se recaban serán utilizados con la finalidad de registrar tu queja y ser tramitada por la CONDUSEF.

Si deseas conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrás consultar en el portal <https://phpapps.condusef.gob.mx/ventanillaDigital/aviso.html>

## ¿Cómo se atiende la Queja en el PORTAL?

**PASO 5**  
Por último,  
valida la  
información y  
la envía a la  
CONDUSEF.

**Queja Electrónica**

Si requieres de ayuda para registrar tu queja marca al **01 800 999 80 80** de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 hrs y un asesor te atenderá.

**Paso 1** **Paso 2** **Paso 3** **Paso 4** **Paso 5**

Anterior Siguiente

**Paso 5: Valida la información capturada**

DULCE CORTES MENDEZ  
vs.  
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa  
Ciudad de México a 07 de Noviembre de 2018

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS  
DE SERVICIOS FINANCIEROS.

DULCE CORTES MENDEZ, por mi propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el ubicado en INSURGENTES SUR 762, Del Valle Centro - Banco Juárez - Ciudad de México, 03100, tel: 5555555555 y 5555555555, y autorizando para tales efectos la notificación vía E-Mail: dcmendez@condusef.gob.mx, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 7º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en relación con el artículo 35 fracción I, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, ante esta Comisión Nacional, con el debido respeto comparezco y expongo:

Que por medio del presente escrito, con fundamento en los artículos 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo a presentar mi queja en contra de Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa, de quien reclamo las siguientes:

**PRETENSIONES**

- 1.- La devolución de la cantidad de \$5,000 por Consumos no reconocidos relacionado a mi Tarjeta de crédito de Número \*\*\*\*\*1452, ya que, Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa no cuenta con documento alguno que justifique o acredite de manera fehaciente, lo que motiva la presente queja.
- 2.- Como consecuencia de lo narrado, solicito que Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa presente todos los documentos con los que justifique o acredite lo expuesto.

**HECHOS**

- 1.- Celebré contrato con Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa, quien me hizo entrega de la Tarjeta de crédito de Número \*\*\*\*\*1452.
- 2.- Con fecha 24/10/2018, revisé los movimientos en mi Tarjeta de crédito, donde me percaté de Consumos no reconocidos en dicho producto.
- 3.- Los movimientos que motivan la presente queja se detallan a continuación:

**Detalle de Movimientos**

Fecha: 12/09/2018 Monto: \$5,000 Concepto: CONSUMO RESTAURANTE

- 4.- A fin de dar claridad a la presente queja expongo lo siguiente:  
No reconocí los consumos que argumenta la Financiera. Durante esa fecha me encontraba fuera de la ciudad.
- 5.- Para acreditar mi relación con Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa, se acompañan a la presente queja de forma digital estado de cuenta e identificación oficial vigente.

Por lo anterior,

**A esa Comisión Nacional, atentamente pido se sirva:**

**PRIMERO**- Tener por presentada, en términos de este escrito, mi queja en contra de Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa, de quien pido el cumplimiento de las prestaciones señaladas en el presente.

**PROTESTO LO NECESARIO**

En respuesta,  
CONDUSEF enviará  
por correo electrónico  
el número de folio y  
escrito de reclamación.  
A través del portal,  
podrá dar seguimiento  
a su asunto.



# **VIDEO PORTAL DE QUEJAS ELECTRÓNICAS**