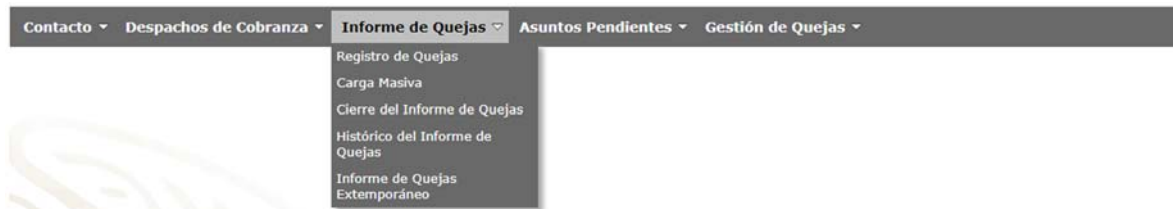




## INFORME DE QUEJAS

### Objetivo:

Registrar las quejas que conozcan, capten, reciban y/o atiendan directamente o por cualquier Medio de Recepción o canal, relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza.



Al ingresar al sistema, dar clic en el menú “Informe de Quejas” el cual se conforma por las siguientes opciones:

- Registro de Quejas
- Carga Masiva
- Cierre del Informe de Quejas
- Histórico del Informe de Quejas
- Informe de Quejas Extemporáneo

## REGISTRO DE QUEJAS

Registrar las quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza, esta opción se encuentra disponible de acuerdo al mes a reportar.

### REGISTRO DE QUEJAS



#### Opciones

	<b>Agregar una queja dentro del mes activo</b>
	<b>Modificar una queja dentro del mes activo</b>
	<b>Borrar una queja dentro del mes activo</b>
	<b>Consultar una queja seleccionando el periodo</b>
	<b>Descargar la guía del Informe de Quejas</b>





## Agregar Queja

Capturar las quejas a reportar en el informe de quejas.

### REGISTRO DE QUEJAS

### Agregar



\* Campos obligatorios

**Denominación o razón social:**  
Banco, S. A., Integrante del Grupo Financiero

**Sector:**  
Instituciones de banca múltiple

**Fecha de la queja: \***  
// / 28

**No. de folio: \***  
[Input field]

**Tipo persona: \***  
- Seleccionar -

**Entidad Federativa: \***  
- Seleccionar -

**Posible robo de identidad (PORI): \***  
- Seleccionar -

**Sentido de la resolución:**  
- Seleccionar -

**Número de penalización:**  
0

**Producto: \***  
- Seleccionar -

**Causa: \***  
[Dropdown menu]

**Número de quejas:**  
1

**Medio de recepción: \***  
- Seleccionar -

**Código Postal: \***  
[Input field]

**Alcaldía/Municipio: \***  
[Dropdown menu]

**Estado (pendiente o concluido): \***  
- Seleccionar -

**Fecha de resolución:**  
//

**Fecha de notificación:**  
//

**Tipo de penalización impuesta:**  
- Seleccionar -

**Mes a informar:**  
FEBRERO - 2023

**Nivel de atención o contacto: \***  
- Seleccionar -

**Localidad: \***  
[Dropdown menu]

**Colonia: \***  
[Dropdown menu]

**Guardar**

Los datos a registrar son los siguientes:

- **Denominación o razón social.** – Denominación de la Entidad Financiera.
- **Sector.** – Sector Financiero al que pertenece la Entidad Financiera.
- **Fecha de la queja.** - Fecha en que se recibe la queja, debe corresponder al mes que se está reportando.
- **Número de quejas.** – Valor por default 1.
- **Mes a Informar.** – De acuerdo al mes que se está reportando.
- **No. de folio.** - Es el número de folio asignado por la Entidad Financiera.
- **Medio de recepción.** – Seleccionar el medio por el cual se recibió la queja.
- **Nivel de atención o contacto.** – Selecciona el nivel de atención.
- **Tipo persona.** – Seleccionar si es Persona Física o Moral
  - **Sexo.** – Este dato se muestra cuando es persona física
  - **Edad.** – Este dato se muestra cuando es persona física
- **Entidad Federativa.** – Seleccionar la Entidad Federativa del combo
- **Código Postal.** – Capturar el Código postal y avanzar al siguiente campo con el tabulador para para que se carguen el resto de los combos.



- **Alcaldía/Municipio.** – Avanzar con el tabulador para que se carguen las Alcaldías o municipios.
- **Localidad.** – Avanzar con el tabulador para que se carguen las Localidades, en el caso de que no exista seleccionar el valor que se muestra en blanco, solo cuando se muestre en el combo.
- **Colonia.** - Avanzar con el tabulador para que se carguen las Colonias.
- **Posible robo de identidad (PORI).** - Seleccionar SI o NO cuando identifique que el asunto está relacionado con un posible robo de identidad.
- **Estado.** - Seleccionar si la queja está Pendiente o Concluida de atender.
- **Sentido de la resolución.** – Cuando el estado es “Concluido”, seleccionar una opción del combo, Totalmente favorable al usuario, Parcialmente favorable al usuario o Desfavorable al usuario, de acuerdo a su respuesta.
- **Fecha de resolución.** - Cuando el estado es “Concluido”, fecha en que se resuelve la queja.
- **Fecha de notificación.** - Fecha en que se está dando respuesta a la queja.
- **Número de penalización.** - Indicar el número de penalizaciones impuestas al Despacho de Cobranza.
- **Tipo de penalización impuesta.** – En el caso que aplique, seleccionar una opción Contractuales / Cancelación del contrato; Contractuales / Reasignación de cartera o Económicas / Multa.
- **Producto.** - Seleccionará de los combos el producto del que derivó la Queja.
- **Causa.** - Se desplegará el catálogo con las 22 causas de cobranza.





### Ejemplo de captura:

**Denominación o razón social:**  
Banco S. A., Integrante del Grupo Financiero

**Sector:**  
Instituciones de banca múltiple

**No. de folio:**  
2023585458

**Mes a informar:**  
FEBRERO - 2023

**Número de quejas:**  
1

**Producto:**  
Operaciones Activas  
Crédito de nómina  
Crédito Simple (CN)

**Causa:**  
Dirigirse de manera no educada e irrespetuosa

**Fecha de la queja:**  
03/02/2023

**Medio de recepción:**  
Sucursales

**Nivel de atención o contacto:**  
Sucursal

**Tipo persona:**  
Persona Moral

**Entidad Federativa\*:**  
Ciudad de México

**Código Postal\*:**  
3100

**Alcaldía/Municipio\*:**  
Benito Juárez

**Localidad\*:**  
Colonia

**Colonia\*:**  
Del Valle Centro

**Posible robo de identidad (PORI):**  
NO

**Estado (pendiente o concluido):**  
Concluido

**Sentido de la resolución:**  
Parcialmente favorable al usuario

**Fecha de resolución:**  
06/02/2023

**Fecha de notificación:**  
07/02/2023

**Número de penalización:**  
0

**Tipo de penalización impuesta:**  
- Seleccionar -

**Guardar** **Regresar**

Al dar clic en guardar muestra el siguiente mensaje:

**Queja Registrada.**

### Modificar Queja

Para revisar las quejas registradas en el periodo activo, dar clic en el botón **Buscar** para desplegar los resultados en pantalla, como se muestra en la siguiente pantalla.

**REGISTRO DE QUEJAS** **Modificar**

Agregar Modificar Borrar Consultar Guía

**QUEJAS DE FEBRERO DEL AÑO 2023**

**Filtros de búsqueda**

**Causa:** .Seleccionar.

**Estatus de la queja:** (Ninguno)

**Folio:**

**Buscar**





Editar	Folio	Producto	Subproducto	Causa	Estatus
	FOL202211-0001	Crédito ABCD	Crédito Simple (ABCD)	No indicó el nombre, denominación o razón social del despacho de cobranza y de la persona que realizó la cobranza	Pendiente
	FOL202211-0002	Crédito ABCD	Crédito Cuenta Corriente (ABCD)	No indicó los datos de contacto del despacho de cobranza y de las personas responsables de la cobranza	Concluido
	FOL202211-0003	Crédito con garantía prendaria	Crédito Simple (GP)	No mencionó la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento	Pendiente
	FOL202211-0004	Crédito con garantía prendaria	Crédito Cuenta Corriente (GP)	No mencionó el contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza	Concluido
	M2022-01425	Tarjeta de Crédito básica	Crédito Cuenta Corriente (TCB)	Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	Pendiente

Para editar un registro dar clic en y mostrara la siguiente pantalla:

**Denominación o razón social:**  
Banco

**Sector:**  
Instituciones de banca múltiple

**No. de folio:**  
2023585458

**Mes a informar:**  
FEBRERO - 2023

**Número de quejas:**  
1

**Producto:**  
Operaciones Activas  
Crédito de nómina  
Crédito Simple (CN)

**Causa:**  
Dirigirse de manera no educada e irrespetuosa

**Fecha de la queja:**  
03/02/2023

**Medio de recepción:**  
Sucursales

**Nivel de atención o contacto:**  
Sucursal

**Tipo persona:**  
Persona Moral

**Entidad Federativa\*:**  
Ciudad de México

**Código Postal\*:**  
3100

**Alcaldía/Municipio\*:**  
Benito Juárez

**Localidad\*:**  
Colonia

**Colonia\*:**  
Del Valle Centro

**Posible robo de identidad (PORI):**  
NO

**Estado (pendiente o concluido):**  
Concluido

**Sentido de la resolución:**  
Parcialmente favorable al usuario

**Fecha de resolución:**  
06/02/2023

**Fecha de notificación:**  
07/02/2023

**Número de penalización:**  
0

**Tipo de penalización impuesta:**  
- Seleccionar -

**Guardar** **Regresar**

Los únicos campos que se pueden modificar son los siguientes:

- ✓ Fecha de la queja
- ✓ Medio de recepción
- ✓ Nivel de atención o contacto
- ✓ Tipo persona
- ✓ Entidad Federativa
- ✓ Código Postal
- ✓ Alcaldía/Municipio
- ✓ Localidad
- ✓ Colonia
- ✓ Posible robo de identidad (PORI)





- ✓ Estado (pendiente o concluido)
- ✓ Sentido de la resolución
- ✓ Fecha de resolución
- ✓ Fecha de notificación
- ✓ Número de penalización
- ✓ Tipo de penalización impuesta

Para actualizar la información dar clic en el botón de **Guardar**.

Para cerrar la pantalla sin realizar cambios, dar clic en el botón de **Regresar**.

### Borrar

Para visualizar las quejas registradas en el periodo activo, dar clic en el botón **Buscar** para desplegar los resultados en pantalla, como se muestra en la siguiente pantalla.

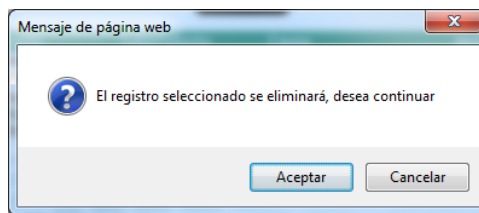
**REGISTRO DE QUEJAS** Agregar Hostrar Borrar Consultar Guía

**QUEJAS DE FEBRERO DEL AÑO 2023**

Filtros de búsqueda  
 Causa: - Seleccionar -  
 Medio de Recepción: - Seleccionar -  
 Estatus de la queja: - Seleccionar -  
 Folio:  **Buscar**

Eliminar	Folio	Producto	Subproducto	Causa	Medio de recepción	Estatus
X	FOL202211-0001	Crédito ABCD	Crédito Simple (ABCD)	No indicó el nombre, denominación o razón social del despacho de cobranza y de la persona que realizó la cobranza	Correo electrónico	Pendiente
X	FOL202211-0002	Crédito ABCD	Crédito Cuenta Corriente (ABCD)	No indicó los datos de contacto del despacho de cobranza y de las personas responsables de la cobranza	Página de internet	Concluido
X	FOL202211-0003	Crédito con garantía prendaria	Crédito Simple (GP)	No mencionó la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento	Teléfono	Pendiente
X	FOL202211-0004	Crédito con garantía prendaria	Crédito Cuenta Corriente (GP)	No mencionó el contrato o operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza	UNE	Concluido
X	M2022-01425	Tarjeta de Crédito básica	Crédito Cuenta Corriente (TCB)	Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	Aplicación informática	Pendiente

Para eliminar un registro dar clic en **X**, el sistema mostrará el siguiente mensaje de validación:



Al dar clic en aceptar el registro se eliminará, la pantalla se actualizará y se mostrará el siguiente mensaje:

**Folio Eliminado.**



## Consultar

Deberá seleccionar los filtros de Año y Periodo, dar clic en el botón **“Buscar”** se desplegarán los resultados como se muestra en la siguiente pantalla.

**REGISTRO DE QUEJAS**

Agregar / Modificar / Borrar / Consultar / Guía

**Filtros de búsqueda**

Año: 2019      Periodo: ENERO - MARZO

Folio:      Medio de Recepción: - Seleccionar -      Estatus de la queja: - Seleccionar -

Causa: - Seleccionar -

**Buscar**

Exportar

Ver	Folio	Producto	Subproducto	Causa	Medio de recepción	Estatus
	2019/REDECO/78954	Crédito al auto	Crédito Simple (Auto)	Envía documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad	Remitida a través de CONDUSEF	Concluido

Para consultar el registro seleccionado dar clic en el icono , de acuerdo al periodo seleccionado se mostrará la información de la queja.

### Información registrada antes del año 2023

<b>No. de folio:</b>	<b>Producto:</b>
2019/REDECO/99998	Operaciones Activas Tarjeta de crédito Crédito Cuenta Corriente (TC)
<b>Causa:</b>	
Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda	
<b>Fecha de recepción:</b>	<b>Medio de recepción:</b>
15/04/2019	Remitida a través de CONDUSEF
<b>Estatus:</b>	<b>Respuesta:</b>
Concluido	No Satisfactorio al Usuario
<b>Penalización impuesta:</b>	
NINGUNA	

**Regresar**



## Información registrada a partir del año 2023

**Denominación o razón social:**  
Banca de Prueba, S.A., Institución de Banca Múltiple, Integrante del Grupo Financiero de Pruebas.

**Sector:**  
Instituciones de banca múltiple

**No. de folio:** 2022-365-832      **Mes a informar:** MAYO - 2022      **Número de quejas:** 1

**Producto:**  
Operaciones Activas  
Crédito personal  
Crédito Simple (CR)

**Causa:**  
Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, cliente y/o socio deudor

**Fecha de la queja:** 03/05/2022      **Medio de recepción:** Correo electrónico      **Nivel de atención o contacto:** Otro

**Tipo persona:** Persona Moral

**Entidad Federativa:** México      **Código Postal:** 57000      **A alcaldía/Municipio:** Nezahualcóyotl      **Localidad:** Colonia      **Colonia:** Benito Juárez (La Aurora)

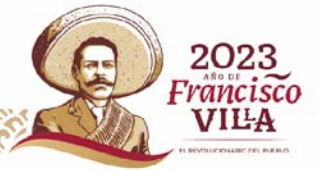
**Posible robo de identidad (PORI):** 100      **Estado (pendiente o concluido):** Concluido

**Sentido de la resolución:** No Satisfactorio al Usuario      **Fecha de resolución:** 31/05/2022      **Fecha de notificación:** 31/05/2022

**Número de penalización:** 0      **Tipo de penalización impuesta:** - Seleccionar -

[Regresar](#)

Para cerrar la pantalla dar clic en el botón de **Regresar**.





## CARGA MASIVA

En esta opción se cargará la información de las quejas, a través de un envío masivo, que se hará con un archivo de "Texto".

### Carga Masiva de Quejas

**Denominación o Razón Social:**  
**Sector:**

Bancos S. A., Integrante del Grupo Financiero  
Instituciones de banca múltiple

**QUEJAS DE FEBRERO 2023**

[Descargar catálogos](#)

Buscar Archivo

Subir Archivo

### Resumen de Carga Masiva

Borrar carga masiva previa

[Descargar catálogos](#)

Para mostrar los catálogos dar clic en el enlace

[Descargar catálogos](#)

Layout		Guía	
Medios de recepción		Entidad Federativa	
Niveles de atención		Códigos Postales	

La definición del Layout se puede descargar en la opción el archivo se descargará de forma automática en su navegador o bien puede ir a sus Descargas.





Id.	Campo	Tipo Dato	Longitud máxima	Estado	ESPECIFICACIONES DEL INFORME DE QUEJAS	Consideraciones
1	Denominación o razón social	Alfanumérica	200	SI	Es la denominación o razón social de la Institución Financiera que deberá estar en el formato "Informe de Quejas", según "Carga Masiva"	
2	Código de seguridad	Alfanumérica	60	SI	Y [aplica]	
3	Fecha	Alfanumérica	60	SI	Es el día en que se presenta la Institución Financiera que deberá estar en el formato "Informe de Quejas", según "Carga Masiva"	
4	Código de seguridad	Numerico	9	SI	Y [aplica]	
5	Fecha	Numerico	9	SI	14 de Febrero, 14 de Marzo, 14 de Abril, 14 de Mayo, 14 de Junio, 14 de Julio, 14 de Agosto, 14 de Septiembre, 14 de Octubre, 14 de Noviembre, 14 de Diciembre	
6	Código de seguridad	Numerico	9	SI	Y [aplica]	
7	Fecha	Numerico	9	SI	Y [aplica]	
8	Código de seguridad	Alfanumérica	50	SI	Y [aplica]	
9	Fecha	Alfanumérica	50	SI	Y [aplica]	
10	Código de seguridad	Fecha	30	SI	Y [aplica]	
11	Fecha	Fecha	30	SI	Y [aplica]	
12	Código de seguridad	Numerico	2	SI	Y [aplica]	
13	Fecha	Numerico	2	SI	Y [aplica]	
14	Código de seguridad	Numerico	2	SI	Y [aplica]	
15	Fecha	Numerico	2	SI	Y [aplica]	
16	Código de seguridad	Numerico	50	SI	Y [aplica]	
17	Fecha	Numerico	50	SI	Y [aplica]	
18	Código de seguridad	Numerico	4	SI	Y [aplica]	
19	Fecha	Numerico	4	SI	Y [aplica]	
20	Código de seguridad	Alfanumérica	3	SI	Y [aplica]	
21	Fecha	Numerico	3	SI	Y [aplica]	
22	Código de seguridad	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
23	Fecha	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
24	Código de seguridad	Numerico	2	SI	Y [aplica]	
25	Fecha	Numerico	2	SI	Y [aplica]	
26	Código de seguridad	Numerico	8	SI	Y [aplica]	
27	Fecha	Numerico	8	SI	Y [aplica]	
28	Código de seguridad	Numerico	8	SI	Y [aplica]	
29	Fecha	Numerico	8	SI	Y [aplica]	
30	Código de seguridad	Numerico	30	SI	Y [aplica]	
31	Fecha	Numerico	30	SI	Y [aplica]	
32	Código de seguridad	Alfanumérica	1	SI	Y [aplica]	
33	Fecha	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
34	Código de seguridad	Numerico	3	SI	Y [aplica]	
35	Fecha	Numerico	3	SI	Y [aplica]	
36	Código de seguridad	Fecha	30	SI	Y [aplica]	
37	Fecha	Fecha	30	SI	Y [aplica]	
38	Código de seguridad	Fecha	30	SI	Y [aplica]	
39	Fecha	Fecha	30	SI	Y [aplica]	
40	Código de seguridad	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
41	Fecha	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
42	Código de seguridad	Numerico	4	SI	Y [aplica]	
43	Fecha	Numerico	4	SI	Y [aplica]	
44	Código de seguridad	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
45	Fecha	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
46	Código de seguridad	Numerico	4	SI	Y [aplica]	
47	Fecha	Numerico	4	SI	Y [aplica]	
48	Código de seguridad	Numerico	1	SI	Y [aplica]	
49	Fecha	Numerico	1	SI	Y [aplica]	

Este archivo tiene la definición de los campos que debe de contener el archivo de texto para realizar la carga masiva.

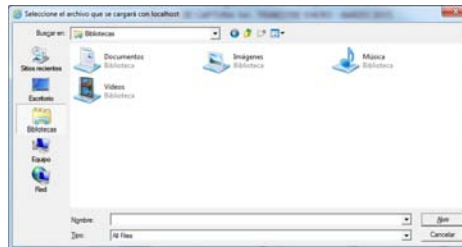
**IMPORTANTE:** Debe respetarse el número de columnas que se requiere para el archivo de **"Texto"**.

También debe descargar los catálogos de Medios de recepción, Niveles de Atención, Entidad Federativa y Códigos Postales.

Una vez que tiene generado el archivo de texto a utilizar, dar clic en el botón

Buscar Archivo

, mostrará la siguiente pantalla para buscar el archivo a cargar.



Una vez seleccionado el archivo, al dar clic en abrir se mostrará el nombre del archivo en pantalla como se muestra a continuación.

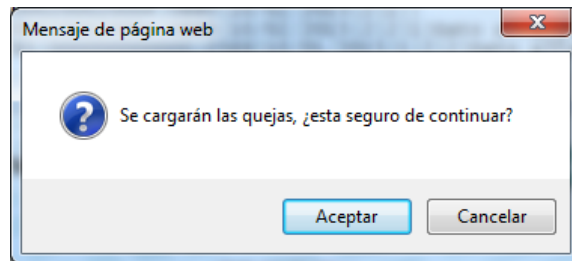
Buscar Archivo

carga\_quejas.txt

Subir Archivo



Dar clic en el botón **Subir Archivo** para procesar la información, el sistema mostrará el siguiente mensaje:



Al dar clic en Cancelar se cierra el mensaje y el proceso no se realiza.

Al dar clic en Aceptar la información contenida en el archivo se procesará, al finalizar el proceso mostrará el resultado de la carga como se muestra en la siguiente imagen.

Quejas				Total
Sin errores		Con errores		
3		1		4

**Nueva Carga**  
• Proceso Terminado

Podrá visualizar el total de registros procesados, los registros cargados correctamente y los que no pudieron ser procesados.

Podrá corregir los registros erróneos en el archivo de texto y procesarlos nuevamente dando clic en el botón Nueva Carga.

Al dar clic en los registros cargados mostrará la siguiente pantalla:



**REGISTROS CARGADOS (QUEJAS)**

Folio	Producto	Subproducto	Causa	Medio recepción	Nivel atención
FOL202211-0001	Crédito ABCD	Crédito Simple (ABCD)	No indicó el nombre, denominación o razón social del despacho de cobranza y de la persona que realizó la cobranza	Correo electrónico	Centro de Atención Telefónica
FOL202211-0002	Crédito ABCD	Crédito Cuenta Corriente (ABCD)	No indicó los datos de contacto del despacho de cobranza y de las personas responsables de la cobranza	Página de internet	Sucursal
FOL202211-0003	Crédito con garantía prendaria	Crédito Simple (GP)	No mencionó la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento	Teléfono	Centro de Atención Telefónica
FOL202211-0004	Crédito con garantía prendaria	Crédito Cuenta Corriente (GP)	No mencionó el contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza	LINE	Sucursal
FOL202211-0011	Crédito ABCD	Crédito Simple (ABCD)	Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, cliente y/o socio deudor	Correo electrónico	Centro de Atención Telefónica
FOL202211-0012	Crédito ABCD	Crédito Cuenta Corriente (ABCD)	Gestión de Cobranza por crédito ya pagado	Página de internet	Sucursal
FOL202211-0014	Crédito con garantía prendaria	Crédito Cuenta Corriente (GP)	Gestión de Cobranza sin ser el Usuario, cliente y/o socio deudor	LINE	Sucursal

Al dar clic en los Registros con error, le indicará la razón por la cual el registro no pudo ser procesado:

**QUEJAS**

**Registros con error**

Fila	Columna	Error	Valor
3	Colonia	El valor no existe en el catálogo de SEPOMEX	7877

Se muestra la fila, columna y la descripción del error, con lo cual puede corregir los errores en el archivo de texto, y procesar nuevamente la información.

En esta pantalla se muestra un resumen de los registros procesados, cuantos asuntos registrados, y el total por estatus.

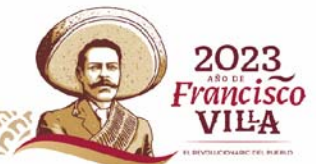
**Resumen de Carga Masiva**

	Total	Asuntos Concluidos	Asuntos Pendientes
Quejas	3	0	3

La pantalla también cuenta con la opción de “**Borrar carga masiva previa**”, para eliminar todos los registros previamente cargados.

**CIERRE DEL INFORME DE QUEJAS**

Esta opción estará disponible únicamente los primeros 5 días hábiles posteriores al término de cada mes como se muestra en la siguiente tabla:





MES A REPORTAR	FECHA DE ENTREGA
<b>ENERO</b>	Primeros 5 días hábiles de febrero
<b>FEBRERO</b>	Primeros 5 días hábiles de marzo
<b>MARZO</b>	Primeros 5 días hábiles de abril
<b>ABRIL</b>	Primeros 5 días hábiles de mayo
<b>MAYO</b>	Primeros 5 días hábiles de junio
<b>JUNIO</b>	Primeros 5 días hábiles de julio
<b>JULIO</b>	Primeros 5 días hábiles de agosto
<b>AGOSTO</b>	Primeros 5 días hábiles de septiembre
<b>SEPTIEMBRE</b>	Primeros 5 días hábiles de octubre
<b>OCTUBRE</b>	Primeros 5 días hábiles de noviembre
<b>NOVIEMBRE</b>	Primeros 5 días hábiles de diciembre
<b>DICIEMBRE</b>	Primeros 5 días hábiles de enero del siguiente año

En esta pantalla se mostrará toda la información registrada durante el mes, ya sea que se haya capturado manualmente o que se haya realizado por medio de la Carga Masiva, como se muestra en la siguiente imagen:

**Informe de Quejas**

  
Guía

**CIERRE DE FEBRERO 2023**

**Información Cargada**

	Total	Asuntos Concluidos	Asuntos Pendientes
Quejas	1	1	0

**Presentar Informe**

Al dar clic en Presentar Informe, la información será enviada a la CONDUSEF y se emitirá el acuse respectivo, el sistema mandará un mensaje de confirmación al dar clic en aceptar ya no podrá modificar la información registrada en el sistema.





**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

El Informe de quejas se cerrará, ¿esta seguro de continuar?

Aceptar

Cancelar

Una vez que da clic en Aceptar, mostrará la opción para Descargar el acuse correspondiente.

- El informe de quejas se ha enviado a la CONDUSEF.

**DESCARGAR ACUSE  
ELECTRÓNICO**



Al dar clic en el icono se mostrará en pantalla el acuse.

**Acuse de Recibo Electrónico**  
REDECO

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**  
La Institución Financiera presentó el informe de quejas  
Proceso: 24/2022 CON-CR-643  
Período: Noviembre Trimestre del año 2022  
Folio: A011413-19964005L0023231  
Fecha y hora de recepción: 14/12/2022 11:46:13

**Banca de Probita, S.A., Institución de Banca Múltiple, Integrante del Grupo Financiero de Probita.**

Se hace de su conocimiento que se recibió el informe de quejas de la Entidad Financiera correspondiente al Noviembre Trimestre del año 2022, de conformidad con los artículos 17 Bis 3 y 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

La información que en él se contiene es responsabilidad absoluta de la Entidad Financiera, la cual podrá ser verificada en cualquier momento por esta Comisión Nacional.

Con lo anterior se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 12, fracción VI, y 124 de la Disposición de Registros.

El presente acuse se expide en atención del artículo 85-C, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable de conformidad con el artículo 1, tercer párrafo del mismo ordenamiento legal, así como del artículo 3 de la Disposición en materia de registros ante la CONDUSEF y en relación con el contenido de la Carta Responsiva de Representante pro apoderado legal de la institución financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC).

Los datos personales proporcionados están protegidos conforme lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Nota digital:** <https://www.gob.mx/hacienda/documentos/2022/12/14/acuse-de-recibo-electronico-redeco>



En el caso de que la Entidad Financiera no cargue información respecto de sus quejas, al dar clic en la opción “**Cierre del Informe de Quejas**” el sistema mostrará la siguiente pantalla:

**Informe de Quejas**

PDF  
Guía

**CIERRE DE FEBRERO 2023**

**Información Cargada**

	Total	Asuntos Concluidos	Asuntos Pendientes
Quejas	0	0	0

**Presentar Informe en Ceros**

Al dar clic en el botón, se presentará el Informe en Ceros y emitirá el acuse correspondiente, el sistema mandará un mensaje de confirmación al dar clic en aceptar ya no podrá registrar información en el sistema.

El Informe de quejas se cerrará en Ceros, ¿esta seguro de continuar?

Una vez que da clic en Aceptar, mostrará la opción para Descargar el acuse correspondiente.

**Informe de Quejas**

PDF  
Guía

**CIERRE DE FEBRERO 2023**

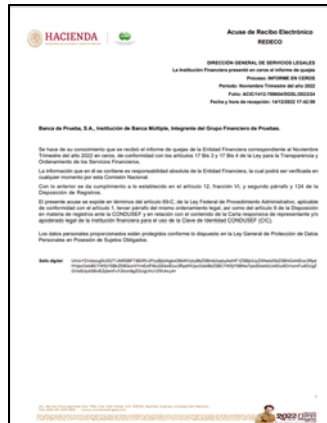
• El informe de quejas en ceros, se ha enviado a la CONDUSEF.

**DESCARGAR ACUSE  
ELECTRÓNICO**

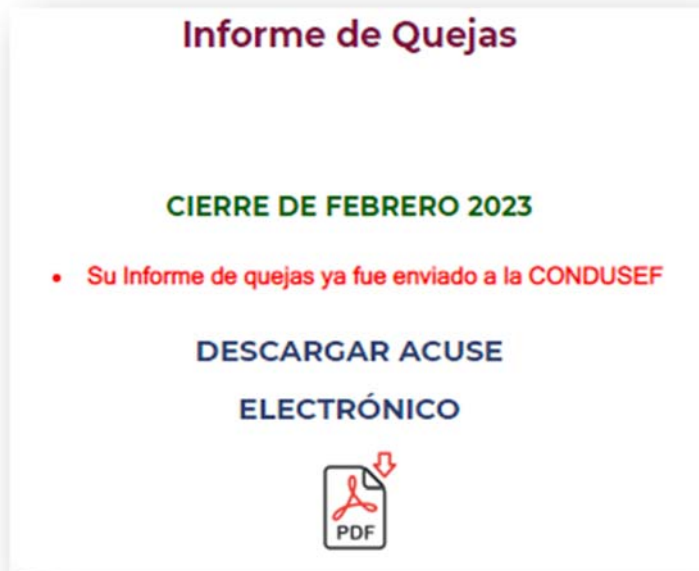
PDF



Dar clic en el icono se mostrará en pantalla el acuse.



Una vez realizado el envío del informe mensual, al ingresar nuevamente a la opción “Cierre del Informe de Quejas”, el sistema mostrará el siguiente mensaje:





Al ingresar nuevamente a la opción Carga Masiva mostrará el siguiente mensaje.

### Carga Masiva de Quejas

**Denominación o Razón Social:**  
**Sector:**

Banco S. A., Integrante del Grupo Financiero  
Instituciones de banca múltiple

### QUEJAS DE FEBRERO 2023

[Descargar catálogos](#)

• El mes esta cerrado!

De igual forma al querer ingresar a la captura de Quejas se presentará el siguiente mensaje y las opciones se deshabilitarán.

### REGISTRO DE QUEJAS



• El informe de Quejas ya se envió.





## HISTÓRICO DEL INFORME DE QUEJAS

En esta opción podrá consultar los Informes de Quejas que se han presentado en el Sistema.

### *Histórico del Informe de Quejas*

Año:

Año	Trimestre	Presentó Informe	Acuse
2018	Primer	NO	
2018	Segundo	SI	
2018	Tercer	SI	
2018	Cuarto	SI	

Esta pantalla cuenta con las siguientes opciones:

	<b>Indica que existe un documento para descarga.</b>
	<b>No existe documento para descarga, el informe no fue presentado.</b>

El acuse se podrá visualizar en esta pantalla, un día hábil después de finalizado la presentación del informe de quejas.



## INFORME DE QUEJAS EXTEMPORANEO

En caso de no haberse llevado a cabo la presentación del informe mensual de quejas, dentro de los plazos establecidos, las Entidades Financieras podrán llevarlos a cabo extemporáneamente, lo cual no eximirá en su caso de las Sanciones que la CONDUSEF imponga por dicho incumplimiento.

En la siguiente pantalla seleccionar el Año y posteriormente en el combo de “Mes” solo se mostrarán los meses en los cuáles no se presentó el informe de quejas, esta opción solo aplica para los informes mensuales a partir del año 2023.

**Informe de Quejas Extemporáneo**

Año: 2023 ▼ Mes: Enero ▼ **Registrar**

Seleccionar año y mes, dar clic en el botón de **Registrar**, se mostrarán 2 opciones, presentar el Informe en Ceros o Presentar el Informe con Cifras.

**Informe de Quejas Extemporáneo**

Año: 2023 ▼ Mes: Enero ▼ **Registrar**

**Presentar Informe en "Ceros"** **Presentar Informe con "Cifras"**

### Presentar Informe en Ceros

Si da clic en el botón “Presentar Informe en “Ceros”, el sistema mostrará el siguiente mensaje:



El informe de quejas extemporáneo se cerrará en Ceros, ¿esta seguro de continuar?

Aceptar

Cancelar

Si Acepta se mostrará en pantalla la opción para descargar el acuse correspondiente.

DESCARGAR ACUSE  
ELECTRÓNICO



• El informe extemporáneo de quejas en ceros, se ha enviado a la CONDUSEF.

## Presentar Informe con “Cifras”

**Informe de Quejas Extemporáneo**

Año:  Mes:  **Registrar**

Seleccione una opción para registrar su información

**Registro Manual** **Carga Masiva**

**Regresar**

Podrá seleccionar si va a realizar un registro manual o una carga masiva.

Si selecciona el registro manual se mostrará la siguiente pantalla:

REGISTRO DE QUEJAS EXTEMPORÁNEAS



En el registro de las quejas se va a mostrar el periodo a reportar.



**REGISTRO DE QUEJAS EXTEMPORÁNEAS**

Agregar



**Denominación o razón social:**

Banco S.A., Integrante del Grupo Financiero

**Sector:**

Instituciones de banca múltiple

**Fecha de la queja: \***

// // 28

**No. de folio: \***

**Tipo persona: \***

- Seleccionar -

**Entidad Federativa: \***

- Seleccionar -

**Posible robo de identidad (PORI): \***

- Seleccionar -

**Sentido de la resolución:**

- Seleccionar -

**Número de penalización:**

0

**Producto: \***

- Seleccionar -

▼

▼

**Causa: \***

▼

**Número de quejas:**

1

**Medio de recepción: \***

- Seleccionar -

**Código Postal: \***

0

**Alcaldía/Municipio: \***

▼

**Mes a informar:**

ENERO - 2023

**Nivel de atención o contacto: \***

- Seleccionar -

**Localidad: \***

▼

**Colonia: \***

▼

Una vez finalizado el registro de las quejas dar clic en el icono de Informe, el sistema mostrará la siguiente pantalla:



**REGISTRO DE QUEJAS EXTEMPORÁNEAS**

Cierre Extemporáneo de Informe de Quejas



CIERRE DE DE ENERO 2023

Información Cargada

	Total	Asuntos Concluidos	Asuntos Pendientes
Quejas	12	11	1

Presentar Informe

Para generar el acuse correspondiente, dar clic en el botón **“Presentar Informe”**.

El sistema mostrará el siguiente mensaje de confirmación.





**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

El Informe de Quejas Extemporáneo se cerrará, ¿esta seguro de continuar?

Aceptar

Cancelar

Si da clic en Aceptar, se mostrará en pantalla el icono para descargar el acuse.

ACUSE  
ELECTRÓNICO



Si selecciona la opción de Carga Masiva, en pantalla se mostrará el periodo a reportar.

**Carga Masiva Extemporánea de Quejas**  
→ **ENERO 2023**

Descargar Layout



Buscar Archivo

Subir Archivo

La información debe corresponder al mes, de lo contrario no se cargará, el procedimiento es el mismo al explicado en el proceso de Carga Masiva, una vez finalizado le mostrará el botón para presentar el informe y descargar el acuse correspondiente.

**Última actualización:** 24 de febrero de 2023.

