

# LA ATENCIÓN A USUARIOS EN ÉPOCA DE COVID-19

---



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# ACCIONES DE ATENCIÓN

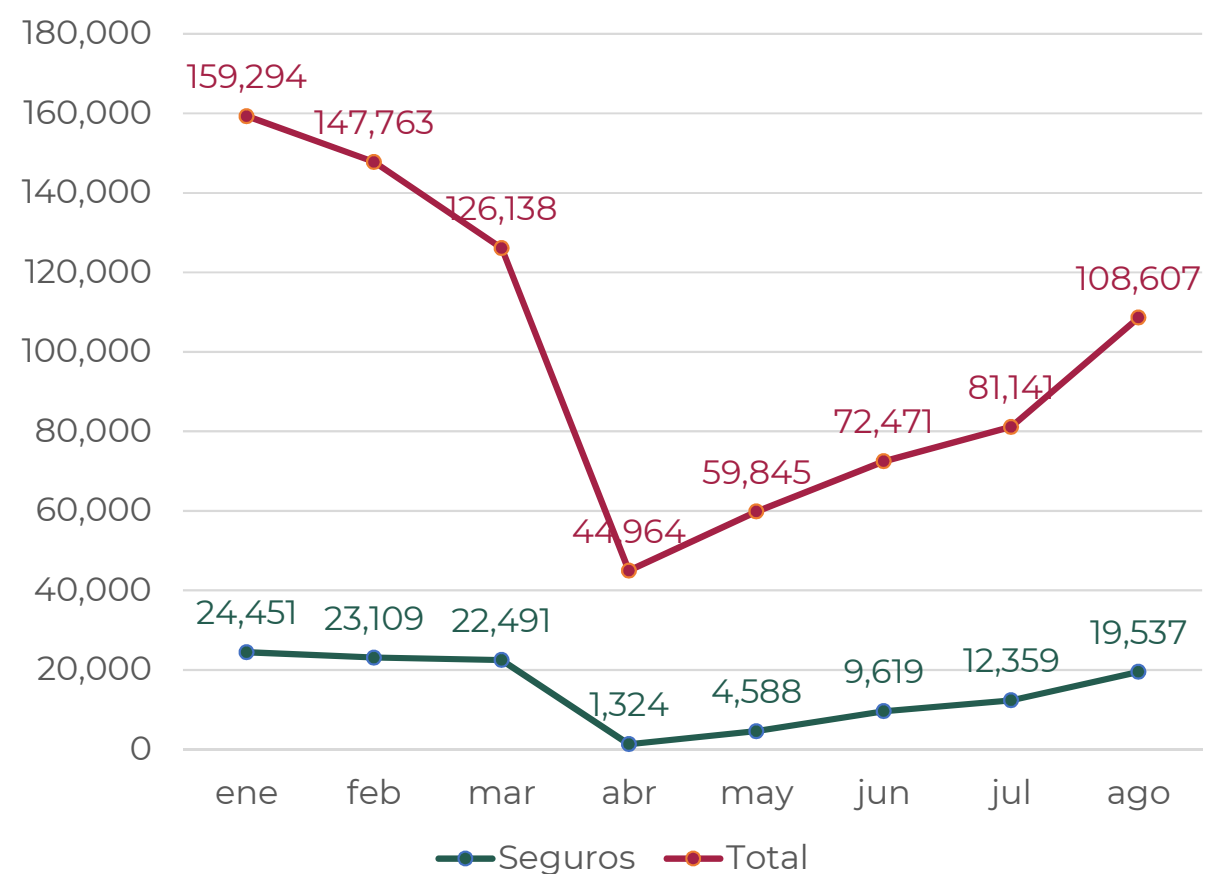


HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



Hasta el mes de agosto de 2020, se registraron **800,223 acciones de atención**, de las cuales, el **15% corresponden al sector seguros**.

Lo anterior, a pesar de que el 27 de marzo se restringió la atención personalizada con motivo de la pandemia de SARS-CoV-2.





# ESTRATEGIA DE RECONVERSIÓN DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO



[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)



CCAMER: 55 53 400 999



[asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)



SIAB-VIDA y BCD  
[siab.vidadef@condusef.gob.mx](mailto:siab.vidadef@condusef.gob.mx)



Queja Electrónica:  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)



Citas por Internet o llamando al  
CCAMER.



COT: Conciliación Telefónica.



Dictaminación.



Defensoría legal gratuita  
[solicitud.def@condusef.gob.mx](mailto:solicitud.def@condusef.gob.mx)



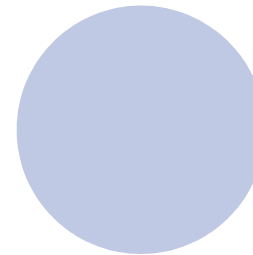
# ESTRATEGIA DE CULTURA Y EDUCACIÓN FINANCIERAS A DISTANCIA



Semana Nacional de Educación Financiera virtual



Diplomado en Educación Financiera a Distancia



Diplomado en Seguros



Simuladores



Proyecto Minerva

# ASESORÍA



HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**CCAMER 55 53 400 999:** El Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos se modificó para operar bajo la modalidad “*home office*”, garantizando siempre la calidad de la atención y seguridad de la información. De marzo a septiembre se han atendido **242,584** consultas.



Se reforzó la atención de los usuarios a través de [asesoría@condusef.gob.mx](mailto:asesoría@condusef.gob.mx) y se han atendido **45,935** consultas.



**Chat en línea.** Se estableció el nuevo servicio de asesoría en línea, lo cual ha permitido orientar a los usuarios con respuestas puntuales a sus preguntas y asesorarles respecto de sus trámites y servicios.

Es un mecanismo de comunicación ágil que ha permitido atender a **93,408** usuarios en tiempo real, el cual está en crecimiento.

# CONTROVERSIAS



HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS SEGUROS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



**Queja en línea:** Se intensificó la campaña de difusión para que los usuarios presentaran sus quejas a través del portal de Internet, mismas que fueron gestionadas con las Instituciones Financieras. De marzo a septiembre se han recibido **19,632** quejas.

Los usuarios pueden dar seguimiento a sus quejas o trámites a través de [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).



**Sistema de Conciliación Telefónica (COT).** Se rediseño el proceso e iniciamos con este novedoso sistema.

# CONTENCIOSO



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**Dictamen técnico:** A través del portal de internet, se proporciona la información y correo electrónico para que los usuarios cuya audiencia de conciliación hubiere sido negativa, puedan solicitar la opinión legal de Comisión, previo a iniciar un juicio en contra de una institución financiera.



**Defensoría legal gratuita:** Se puso a disposición de los usuarios un correo electrónico, con el objeto de que los usuarios en situación de vulnerabilidad realicen la petición de defensoría. Asimismo, se implementó el mecanismo de conferencias vía remota con los usuarios para calificar la procedencia de su solicitud de defensoría y para integrar sus demandas.

# OTROS SERVICIOS



**SIAB-VIDA Y BCD:** A través del correo electrónico [siab.vidadef@condusef.gob.mx](mailto:siab.vidadef@condusef.gob.mx), se reciben las solicitudes de información de aquellas personas que desean saber si son beneficiarios de cuentas de depósito o de seguros de vida.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**@CondusefMX**



**/Condusefoficial**



**@condusefoficial**



**CondusefOficial**

De marzo a septiembre de 2020 se ha interactuado con **10,676** personas en redes sociales.



# SEMANA NACIONAL DE EDUCACION FINANCIERA

- Del **4 al 18 de noviembre**.
- A través de **medios remotos**.
- Habrá una **“Sede Central Virtual”**, 7/24, donde 80 Instituciones Financieras participantes tendrán un stand con sus contenidos y actividades educativas en temas financieros interactivos.
- **Internacional**.

SEMANA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
2020

4-11 NOVIEMBRE CONSULTA LAS ACTIVIDADES EN:  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

CUIDO MI **DINERO**,  
**PROTEJO** MI SALUD

¡ESTE AÑO SERÁ DIFERENTE!

GOBIERNO DE MÉXICO | HACIENDA | CONDUSEF | ASB

[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

# CONCURSO INFANTIL DE DIBUJO “TRAZOS FINANCIEROS”

La CONDUSEF convocó a la cuarta edición del concurso, dirigido a las niñas y niños mexicanos entre 6 y 12 años de edad, los cuales participaron elaborando un dibujo o pintura sobre el tema “**Los gastos y gustos de mi familia**”.



HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



¿Ya registraste a tus peques en

**TRAZOS FINANCIEROS?**



Ahora tendrán hasta el

**30 DE ABRIL**

para enviar o entregar su dibujo

HACIENDA | CONDUSEF



**NOS IMPORTA TU SALUD Y LA DE TU FAMILIA.**

Para que tu peque tenga oportunidad de enviar su dibujo, extendimos el plazo de Trazos Financieros al

**30 DE JUNIO**

HACIENDA | CONDUSEF

# SIMULADOR SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

Se puso en operación el 13 de mayo. Y permite estimar y comparar el costo de un seguro tradicional, ya sea de forma individual para edades de 18 a 70 años, o en un seguro familiar de 0 a 25 años para dependientes en un plan amplio, una red hospitalaria a nivel nacional, cuya ocupación sea considerada riesgo normal, pagando un coaseguro del 10% y la posibilidad de seleccionar entre 3 rangos de deducibles.

Lo integran Allianz, Axa, BBVA, GNP, Inbursa, Mapfre, Plan Seguro y Seguros Monterrey New York Life, que en 2019 emitieron el 67.3% de las primas emitidas de este producto.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



# Simuladores de Productos Financieros

**¡Visita los simuladores y compara cuál es la opción que más te conviene!**

¿Quieres comprar casa nueva?

**Simuladores de Créditos Hipotecarios**



¿Vas a comprar un coche nuevo?

**Simulador de Crédito Automotriz**



¿En qué puedo ahorrar o invertir?

**Simuladores de Ahorro e Inversión**



¿Quieres cambiar tu crédito hipotecario a otra institución?

**Simulador de Movilidad Hipotecaria**



¿Cuánto cuesta un seguro que me proteja si me enfermo?  
**Simulador de Seguro de Gastos Médicos Mayores**



¿Necesitas dinero y quieres pedir un crédito?

**Simulador de Créditos Personales y de Nómina**



¿En qué gasto mi sueldo?  
**Planificador de Presupuesto**

# DIPLOMADO EN EDUCACIÓN FINANCIERA



Derivado del confinamiento, se consideró conveniente abrir a finales del mes abril la generación 36 del Diplomado que no estaba programado para este periodo.

## Generación 36:

**37, 512** Personas inscritas.

Resultados:  
Concluyó el 7 de junio de 2020

## Generación 37:

**66, 103** Personas inscritas.

Por comenzar.

# PROYECTOS EDUCATIVOS



HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**Diplomado en Seguros:** Que pudiera tener dos niveles: uno general para población abierta y otro más enfocado a especialización.



**Proyecto Minerva:** Es un modelo creado en conjunto por la CONDUSEF y la AMIS, que busca brindar una educación financiera con perspectiva de género que fortalezca las capacidades financieras de las mujeres, permitiéndoles adquirir mayor participación en actividades económicas y en la toma de decisiones financieras para lograr su empoderamiento y beneficiar el desarrollo personal, familiar, profesional y de su comunidad.

# LA ATENCIÓN A USUARIOS EN ÉPOCA DE COVID-19



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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