

# Consejos para tu bolsillo



28/agosto/2020



## CONOCE EL SISTEMA DE CONCILIACIÓN TELEFÓNICA (COT)

A través del Sistema de Conciliación Telefónica (COT) podrás resolver tus diferencias, problemas o reclamaciones con Instituciones Bancarias y Aseguradoras presentadas ante esta Comisión Nacional.

### ¿CÓMO FUNCIONA?

Un asesor de la CONDUSEF recibe tu llamada y te pone en contacto con el representante legal de la Institución Financiera para llegar a un acuerdo respecto a una queja o reclamación, misma que puede ser por:

- Consumos o movimientos en tarjetas no reconocidos.
- Bloqueo, cancelación o renovación sin previo aviso de productos y servicios financieros (como seguros)
- Emisión de tarjetas bancarias no solicitadas.
- Clonación de plásticos o hackeo de cuentas bancarias.

### Para hacer uso del sistema sigue estos tres pasos:

- Regístrate a través de la página de internet.
- Sólo necesitas el número de Folio de tu reclamación.
- Escanea y sube tus documentos al portal.

**Posteriormente obtendrás tu clave de usuario y contraseña; llama al 55 53 400 999.**

El COT está disponible con los bancos: BBVA, Banamex, Banorte, Santander, HSBC, Scotiabank, Banco Azteca y BanCoppel.

Con las instituciones de seguros: Met Life, GNP, AXA, Banorte Seguros, Chubb, Quálitas, Mapfre México y Zurich Santander.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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