



Ciudad de México, 26 de mayo de 2026
Comunicado 079

La CONDUSEF atendió 4,122 reclamaciones del Estado de Nuevo León durante el primer cuatrimestre de 2026

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 14.1 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 16.9% correspondió a personas usuarias del municipio de Monterrey, el 8.9% a Guadalupe y el 6.4% a Apodaca.*

Durante el primer cuatrimestre de 2026 el estado de Nuevo León concentró el **4.3% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 4,122 casos atendidos reflejaron un **incremento del 14.7%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Nuevo León, **el 59.7% se atendieron por Gestión Electrónica**, que es un procedimiento ágil y accesible a través del cual la CONDUSEF promueve que las instituciones financieras ofrezcan respuestas claras y oportunas en plazos reducidos, en favor de los usuarios; por su parte, **el 23.6% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

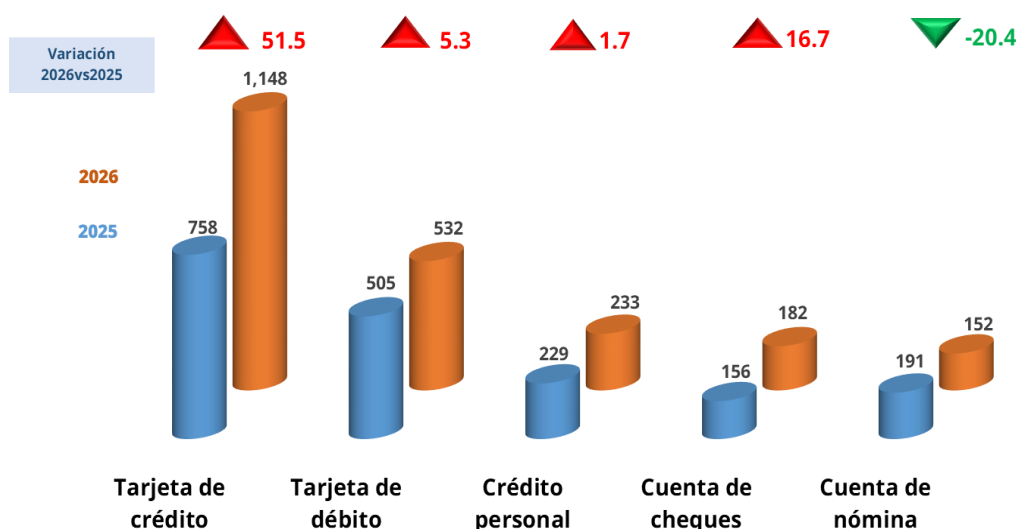
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **67.3%** de las reclamaciones, seguida de las Aseguradoras con el 14.6% y las SOFOM ENR con el 8.6%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”, “Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor” y “Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda”**, causas que en conjunto representaron el **45.6%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.



En cuanto a los productos financieros de la BM, las reclamaciones estuvieron vinculadas a **tarjeta de crédito, tarjeta de débito y crédito personal**, que **acumularon el 69.0% de las quejas recibidas**.

**PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS EN LA BM DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
enero – abril 2025 y 2026.**



Los bancos más reclamados fueron:

**Instituciones bancarias más reclamadas del Estado de Nuevo León
2025 vs 2026**

	Ranking	Institución	Enero - abril			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
71.9% de las reclamaciones de BM	1	BANDORTE	575	806	29.1%	40.2
	2	BBVA	320	416	15.0%	30.0
	3	Banamex	211	325	11.7%	54.0
	4	Santander	194	228	8.2%	17.5
	5	Banco Azteca	282	220	7.9%	-22.0



Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **40.7%** fue presentada por mujeres y el **59.3%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Daños - Automóviles.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Nuevo León, el **33.8%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **consumos no reconocidos y Transferencia electrónica no reconocida**.
- La **resolución favorable al usuario** se ubicó de manera global en **41.9%**.

Con el objetivo de facilitar la atención a las y los usuarios, la CONDUSEF pone a su disposición diversos canales a través de su **página de internet**, entre ellos: el **Portal de Queja Electrónica**, el **Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)** para reportar malas prácticas, el **Chat en línea**, el **Centro de Contacto** (55 53 400 999) y el correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx

En el **estado de Nuevo León**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en:

Calle Washington, No. 539 Oriente, Edificio Elizondo Garza, P.B. Zona Centro, C.P. 64000, Monterrey, NL., Correo electrónico nlcond@condusef.gob.mx

La CONDUSEF recuerda que **todos sus trámites son completamente gratuitos** y no requieren gestores ni intermediarios. Se exhorta a la población a mantenerse alerta ante cualquier persona que solicite dinero para realizar trámites a nombre de esta Comisión.

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, LinkedIn: Condusef; Instagram: @condusefoficial y Youtube: CondusefOficial.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. www.condusef.gob.mx