



Ciudad de México, 3 de junio de 2026

Comunicado 083

La CONDUSEF atendió 3,377 reclamaciones del Estado de Sinaloa durante el primer cuatrimestre de 2026

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 20.9 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 56.7% correspondió a personas usuarias del municipio de Culiacán, el 17.4% a Mazatlán y el 8.7% a Ahome.*

Durante el primer cuatrimestre de 2026 el estado de Sinaloa concentró el **3.5% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 3,377 casos atendidos reflejaron un **incremento del 22.5%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Sinaloa, **el 72.5% 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 9.6% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

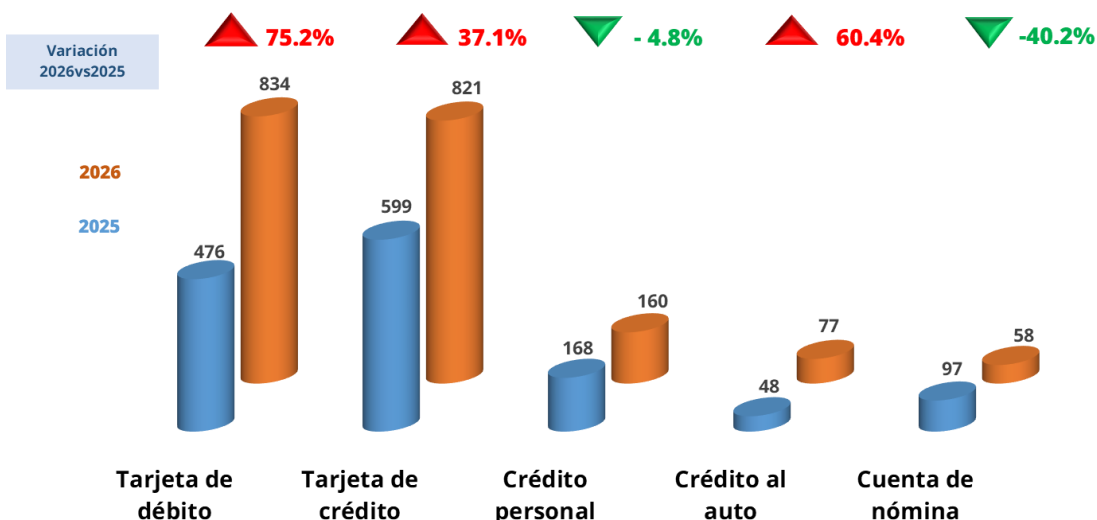
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **65.9%** de las reclamaciones, seguida de las **Aseguradoras** con el **17.5%** y las **SOFOM ENR** con el **5.0%**.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”, “Transferencia electrónica no reconocida” y “Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o aplicada”**, causas que en conjunto representaron el **49.5%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.

En cuanto a los productos financieros de la BM, las reclamaciones estuvieron vinculadas a **tarjeta de débito, tarjeta de crédito y crédito personal**, que **acumularon el 81.6%** de las quejas recibidas.



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



Los bancos más reclamados fueron:

**Instituciones bancarias más reclamadas del Estado de Sinaloa
2025 vs 2026**

	Ranking	Institución	Enero - abril			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
75.7% de las reclamaciones de BM	1	BanCoppel	312	552	24.8%	76.9
	2	BBVA	304	344	15.5%	13.2
	3	Banamex	178	324	14.6%	82.0
	4	BANORTE	213	287	12.9%	34.7
	5	Banco Azteca	210	177	8.0%	-15.7



Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **48.9%** fue presentada por mujeres y el **51.1%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito y Daños-Automóviles.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Sinaloa, el **33.4%** 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 el **33.6%**.

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 Sinaloa**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en:

*Boulevard de los Insurgentes Sur, No. 790, Col. Centro Sinaloa, C.P. 80101, Culiacán, Sin.,
Correo electrónico sincond@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