



Ciudad de México, 4 de mayo de 2026

Comunicado 055

La CONDUSEF atendió 1,485 reclamaciones del Estado de Baja California durante el primer trimestre de 2026.

- **Del total de reclamaciones ingresadas, el 62.0% correspondió a personas usuarias del municipio de Tijuana, el 20.2% a Mexicali y el 11.1% a Ensenada.**

Durante el primer trimestre de 2026 el estado de Baja California concentró el **2.1% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,485 casos atendidos reflejaron un **decremento del 21.6%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Baja California, **el 67.3% 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 24.8% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

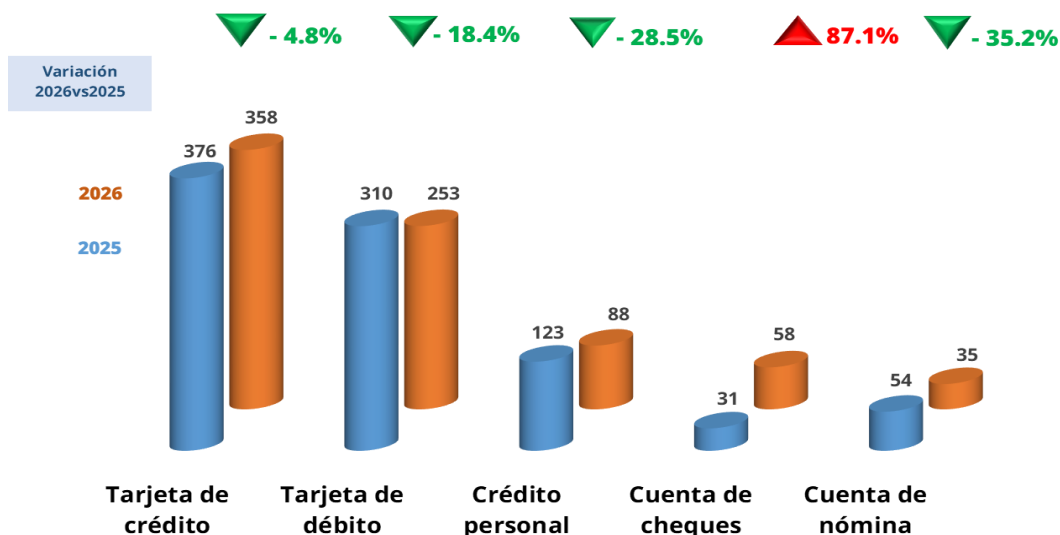
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **66.3%** de las reclamaciones, seguida de las Aseguradoras con el 13.0% y las SOFOM ENR con el 9.3%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Transferencia electrónica no reconocida”, “Consumos vía internet no reconocidos”** y **“Consumos no reconocidos”**, causas que en conjunto representaron **39.9%** 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 71.0%** de las quejas recibidas.



**PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS EN LA BM DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
enero – marzo 2025 y 2026.**



Los bancos más reclamados fueron:

**Instituciones bancarias más reclamadas del Estado de Baja California
2025 vs 2026**

	Ranking	Institución	Enero - marzo			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
65.0% de las reclamaciones de BM	1	BBVA	207	172	17.5%	-16.9
	2	BanCoppel	135	141	14.3%	4.4
	3	Banamex	134	114	11.6%	-14.9
	4	Santander	105	108	11.0%	2.9
	5	BANORTE	134	105	10.7%	-21.6



Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **49.4%** fue presentada por mujeres y el **50.6%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y Daños-Automóviles.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Baja California, el **31.9%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **transferencia electrónica no reconocida y consumos no reconocidos**.
- La **resolución favorable al usuario** se ubicó de manera global en el **33.8%**.

Con el objetivo de facilitar la atención a las y los usuarios, la CONDUSEF pone a 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 Baja California**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en:

Av. Negrete, No. 2050, Col. Zona Centro, C.P. 22001, Tijuana, B.C., Correo electrónico bcncond@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 *Twitter*: @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

