



Ciudad de México, 15 de mayo de 2026  
Comunicado 056

## La CONDUSEF atendió 1,697 reclamaciones del Estado de Oaxaca durante el primer trimestre de 2026

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 7.3 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 29.9% correspondió a personas usuarias del municipio de Oaxaca de Juárez, el 6.5% a Santa Cruz Xoxocotlán y el 4.8% a San Juan Bautista Tuxtepec.*

Durante el primer trimestre de 2026 el estado de Oaxaca concentró el **2.4% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,697 casos atendidos reflejaron un **incremento del 9.6%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Oaxaca, **el 77.0% 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 7.8% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

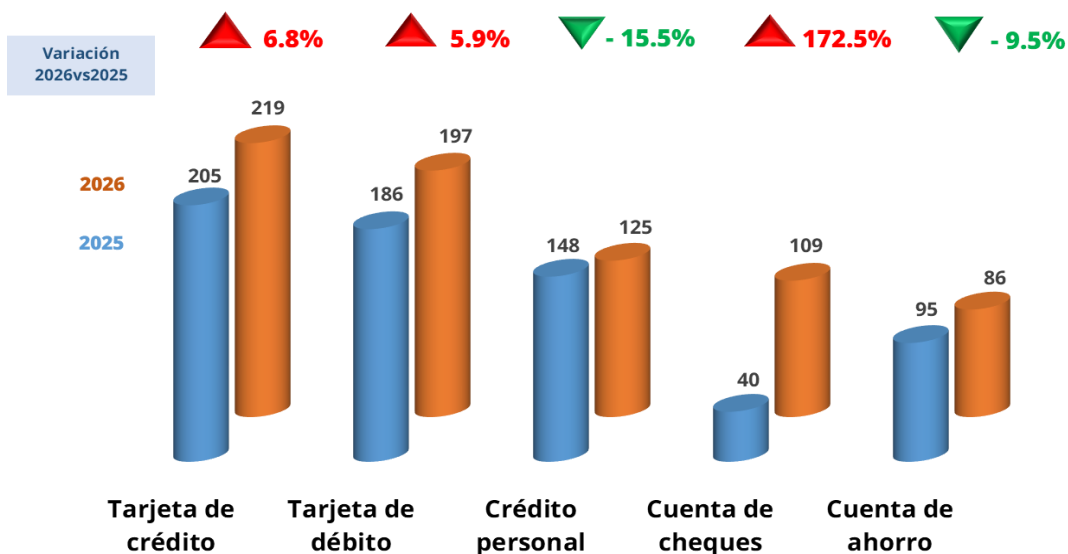
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **53.4%** de las reclamaciones, seguida de las Sociedades de Información Crediticia y las Aseguradoras y con el 16.1%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”, “Consumos no reconocidos en la cuenta” y “Transferencia electrónica no reconocida”**, causas que en conjunto representaron el **43.2%** 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 59.7% de las quejas recibidas**.



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



Los bancos más reclamados fueron:

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

|                                  | Ranking | Institución  | Enero – marzo |         |       |         |
|----------------------------------|---------|--------------|---------------|---------|-------|---------|
|                                  |         |              | 2025          | 2026    |       |         |
|                                  |         |              | Asuntos       | Asuntos | Part. | Var.(%) |
| 75.2% de las reclamaciones de BM | 1       | BanCoppel    | 90            | 176     | 19.4% | 95.6    |
|                                  | 2       | Banco Azteca | 190           | 138     | 15.2% | -27.4   |
|                                  | 3       | BBVA         | 133           | 129     | 14.2% | -3.0    |
|                                  | 4       | Banamex      | 103           | 124     | 13.7% | 20.4    |
|                                  | 5       | BANORTE      | 99            | 114     | 12.6% | 15.2    |



### **Datos destacados**

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **55.3%** fue presentada por mujeres y el **44.7%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de crédito, vida - individual y Tarjeta de débito.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Oaxaca, el **28.6%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **consumos no reconocidos y cargos no reconocidos en la cuenta**.
- La **resolución favorable al usuario** se ubicó de manera global en el **49.5%**.

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

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

*Gardenias, No. 124, Col. Reforma, C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oax., Correo electrónico [oaxcond@condusef.gob.mx](mailto:oaxcond@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](http://www.condusef.gob.mx)

