



Ciudad de México, 12 de enero 2026
Comunicado No.001

La CONDUSEF atendió 2,297 reclamaciones del estado de Zacatecas durante el periodo enero – noviembre de 2025.

- ✓ De las reclamaciones concluidas se recuperaron **19.7 millones de pesos en favor de los usuarios.**
- ✓ El municipio de Guadalupe concentró el mayor número de reclamaciones, al representar el 30.2% del total, seguido por Zacatecas, con 29.2%, y Fresnillo, que aportó 11.8%.

Por otra parte, en Zacatecas, el 72.3% de las reclamaciones se atendieron mediante gestión electrónica, 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.

En términos económicos, el monto total reclamado ascendió a 69 millones de pesos.

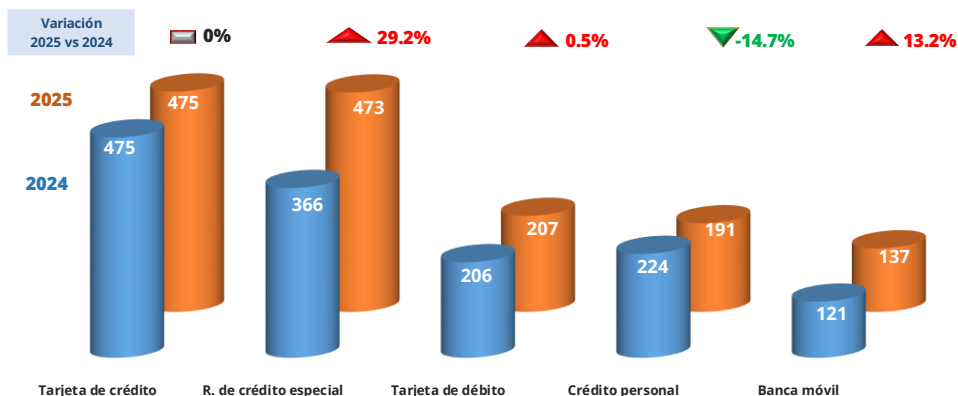
La **emisión de reporte de crédito especial** se posicionó como la **causa individual más frecuente de reclamación**, evidenciando la sensibilidad de los usuarios ante cualquier afectación a su historial crediticio.

Entre enero y noviembre de 2025, las quejas se concentraron principalmente en la **emisión de reportes de crédito**, los **consumos no reconocidos** y las **transferencias electrónicas no reconocidas**, causas que en conjunto representaron **28.1%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.

En cuanto a los productos financieros, las reclamaciones vinculadas a tarjetas de crédito, reportes de crédito especial y tarjetas de débito **acumularon 50.3% de las quejas recibidas.**



PRINCIPALES PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS EN EL ESTADO DE ZACATECAS (2024 - 2025)



Por sector, la **banca múltiple** acumuló el **55.9%** de las reclamaciones, seguida de las **sociedades de información crediticia** con **20.8%** y las **aseguradoras** con el **8.5%**.

Principales instituciones financieras reclamadas en el estado de Zacatecas Enero - noviembre 2024 vs 2025

	Ranking	Institución	Enero - noviembre			
			2024	2025		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
57.0% del total de las reclamaciones	1		263	415	18.1	57.8 ↑
	2		327	352	15.3	7.6
	3		278	268	11.7	-3.6
	4		173	149	6.5	-13.9
	5		111	125	5.4	12.6



Datos destacados

- ✓ De las reclamaciones 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, el reporte de crédito especial y la cuenta de nómina.
- ✓ Del total de reclamaciones recibidas de este Estado, el **26.6%** 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 53.5%**, lo que refleja que más de la mitad de las reclamaciones concluidas resultaron en una respuesta positiva para los usuarios.

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

Boulevard Adolfo López Mateos, No. 103, Interior C-1, Col. Zona Centro, C.P. 98000, Zacatecas, Zac. Col. Correo electrónico zaccond@condusef.gob.mx; si se encuentra al interior del Estado le recomendamos verificar si su atención puede realizarse en línea para evitar el traslado.

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.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, Instagram: @condusefoficial y
Youtube: CondusefOficial, TikTok: @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



2026
año de
Margarita
Maza

Av. de los Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, CP. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México.
Tel: (55) 53 400 999 www.condusef.gob.mx