



Ciudad de México, 19 de enero 2026

Comunicado No. 003

La CONDUSEF atendió 40,688 reclamaciones de la Ciudad de México durante 2025.

- De las reclamaciones concluidas se recuperaron 282 millones de pesos en favor de los usuarios.
- La alcaldía de Iztapalapa concentró el mayor número de reclamaciones, al representar el 13.4% del total, seguido por Benito Juárez con el 11.0% y Gustavo A. Madero que representó el 7.7%.

Por otra parte, en la Ciudad de México, el **57.6%** 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.

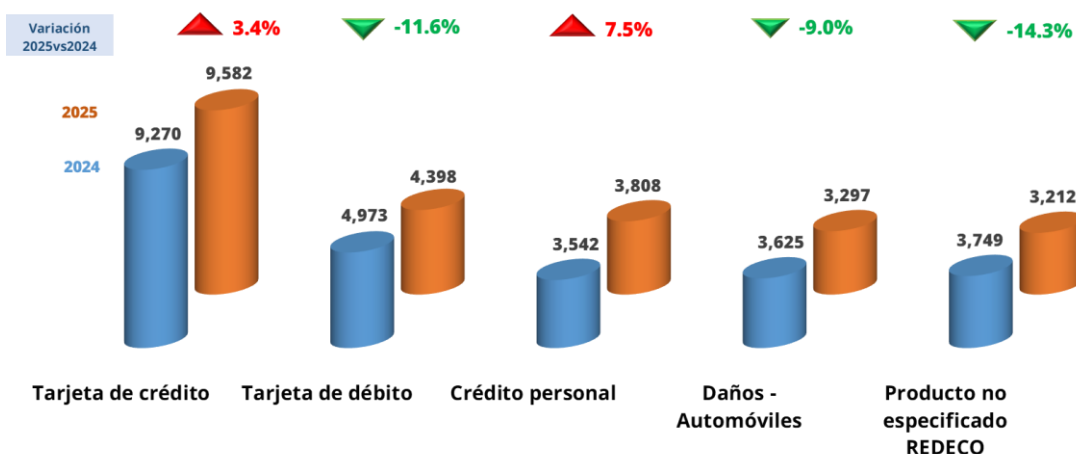
En términos económicos, el monto total reclamado ascendió a 2,503.3 millones de pesos.

Durante el 2025, las quejas se concentraron principalmente en **los consumos no reconocidos, el amenazar, ofender o intimidar al deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda y realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el usuario**, causas que en conjunto representaron **26.3%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.

En cuanto a los productos financieros, las reclamaciones vinculadas a tarjetas de crédito, tarjetas de débito y crédito personal, **acumularon 43.7% de las quejas recibidas**,



**PRINCIPALES PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS
EN LA CIUDAD DE MÉXICO (2024 - 2025).**



Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **64.1%** de las reclamaciones, seguida de las **Aseguradoras** con **14.3%** y las **Sofom ENR** con el **6.7%**.

**Principales instituciones financieras reclamadas
en la Ciudad de México
2024 vs 2025**

	Ranking	Institución	Anual			
			2024	2025		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
46.3% del total de las reclamaciones	1	BBVA	5,680	5,211	12.8	-8.3
	2	Banamex	4,744	4,121	10.1	-13.1
	3	Banco Azteca	4,018	3,821	9.4	-4.9
	4	BANORTE	2,654	3,038	7.5	14.5 ↑
	5	Santander	2,815	2,643	6.5	-6.1





Datos destacados

- ✓ De las reclamaciones registradas de esta entidad, el **46.9%** fue presentada por mujeres y el **53.1%** por hombres.
- ✓ Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y la banca móvil.
- ✓ Del total de reclamaciones recibidas en la Ciudad de México, el **31.6%** 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 33.6%**.

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

Las **Unidades de Atención a Usuarios** que se encuentran ubicadas en **la Ciudad de México** son: **Metro Central** en Av. insurgentes Sur, No. 762, Planta Baja. Col. Del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, **Metro Centro Histórico** en Revillagigedo, No. 18, Locales 20 y 21, con acceso por calle Luis Moya, número 22. Col. Centro, C.P. 06000, Ciudad de México Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx y **Metro Oriente** en Calzada Ermita Iztapalapa, No. 941, local 12 y 13, Cerca del metro Atlalilco dentro de la Plaza Aristeum Col. Santa Isabel Industrial, C.P. 09820, Ciudad de México, Correo electrónico asesoria@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 *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial,
LinkedIn: CONDUSEF 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



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