



Ciudad de México, 29 de enero de 2026
Comunicado No. 012

La CONDUSEF atendió 26,231 reclamaciones en el Estado de México durante el año 2025

- ***De las reclamaciones concluidas se recuperaron 118.9 millones de pesos en favor de los usuarios.***
- ***El municipio de Nezahualcóyotl y Ecatepec de Morelos concentraron el mayor número de reclamaciones, al representar en conjunto 16.4% del total, seguido por Toluca, que aportó el 7.2%.***

Por otra parte, en el Estado de México, el **53.3%** 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.

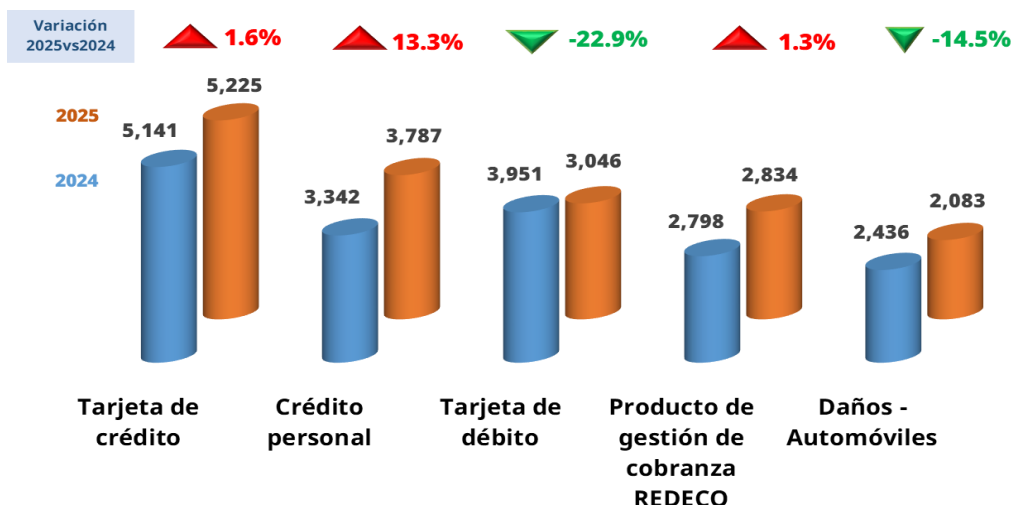
En términos económicos, el monto total reclamado ascendió a 4,063.9 millones de pesos, representando el 28.5% del monto total reclamado.

Durante el 2025, las quejas se concentraron principalmente en "**Consumos no reconocidos**", "**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, cliente y/o socio Deudor**", causas que en conjunto representaron **31.6%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.

En cuanto a los productos financieros, las reclamaciones vinculadas a tarjetas de crédito, crédito personal y tarjetas de débito **acumularon 46.0% de las quejas recibidas.**



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



Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **64.1%** de las reclamaciones, seguida de las **Aseguradoras** con **12.1%** y las **SOFOM E.N.R** con el **8.6%**.

Principales instituciones financieras reclamadas en el Estado de México 2024 vs 2025

	Ranking	Institución	Anual			
			2024	2025		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
47.1% del total de las reclamaciones	1	Banco Azteca	4,397	4,029	15.4	-8.4
	2	BBVA	3,424	2,955	11.3	-13.7
	3	Banamex	2,821	2,168	8.3	-23.1
	4	BANORTE	1,729	1,828	7.0	5.7
	5	BanCoppel	1,097	1,381	5.3	25.9 ↑





Datos destacados

- De las reclamaciones registradas de esta entidad, el **44.8%** fue presentada por mujeres y el **55.2%** 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 México, el **28.2%** 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 34.0%**.

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

Av. Independencia oriente, No. 1652, Acceso por calle Leandro Valle No. 302, Col. Reforma y Ferrocarriles Nacionales, C.P. 50070, Toluca, Estado de México, Correo electrónico mexcond@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, 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

