



Ciudad de México, 04 de febrero de 2026

Comunicado No. 014

## La CONDUSEF atendió 18,405 reclamaciones en el Estado de Jalisco durante el año 2025.

- De las reclamaciones concluidas se recuperaron 67.8 millones de pesos en favor de los usuarios.
- El municipio de Guadalajara concentró el mayor número de reclamaciones de 29.5%, seguido por Zapopan con el 25.4% y finalmente Tlaquepaque que aportó el 7.4%.

Por otra parte, en el Estado de Jalisco, el **61.6%** 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.

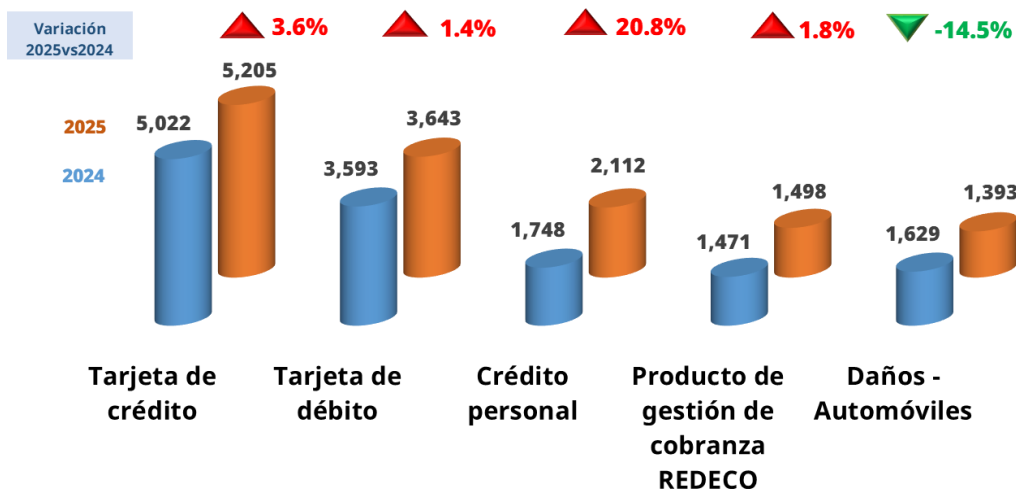
En términos económicos, el monto total reclamado ascendió a 984.5 millones de pesos, representando el 6.9% del monto total reclamado.

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 **36.7%** 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 que **acumularon el 59.5% de las quejas recibidas**.



**PRINCIPALES PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS  
EN EL ESTADO DE JALISCO (2024 - 2025).**



Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **66.4%** de las reclamaciones, seguida de las **Aseguradoras** con **11.8%** y las **SOFOM E.N.R** con el **7.5%**.

**Principales instituciones financieras reclamadas  
en el Estado de Jalisco  
2024 vs 2025**

	Ranking	Institución	Anual			
			2024	2025		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
44.4% del total de las reclamaciones	1	<b>BBVA</b>	2,173	2,040	11.1	-6.1
	2	<b>Banamex</b>	1,980	1,789	9.7	-9.6
	3	<b>Banco Azteca</b>	1,554	1,702	9.2	9.5 ↑
	4	<b>BANORTE</b>	1,331	1,364	7.4	3.6
	5	<b>Santander</b>	1,316	1,284	7.0	-3.5

**Datos destacados**





**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



- De las reclamaciones registradas de esta entidad, el **45.3%** fue presentada por mujeres y el **54.7%** 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 Jalisco, el **35.5%** 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 33.8%**.

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

En el **estado de Jalisco**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en: *Av. Fray Antonio Alcalde y Barriga, No. 500, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jal., México, Correo electrónico [jalcond@condusef.gob.mx](mailto:jalcond@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, *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](http://www.condusef.gob.mx)



**2026**  
año de  
**Margarita  
Maza**