



Ciudad de México, 16 de febrero de 2026

Comunicado No. 018

La CONDUSEF atendió 2,096 reclamaciones del estado de Baja California Sur durante el año 2025.

- De las reclamaciones concluidas se recuperaron 24.6 millones de pesos en favor de los usuarios.
- El municipio de La Paz concentró el mayor número de reclamaciones de 65.1%, seguido por Los Cabos con el 27.2% y por Comondú que aportó el 3.0%.

Por otra parte, del estado de Baja California Sur el **64.1%** 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.

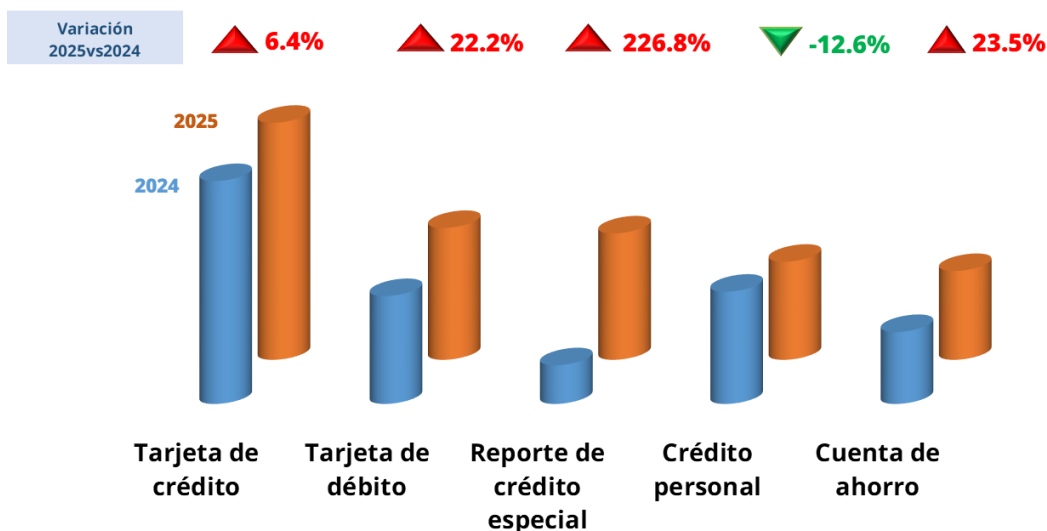
En términos económicos, el monto total reclamado ascendió a 81.6 millones de pesos, representando el 0.6% del monto total reclamado a nivel nacional.

Durante el 2025, las quejas se concentraron principalmente en "**Consumos no reconocidos**", "**Transferencia electrónica no reconocida**" y "**Cargos no reconocidos en la cuenta**", causas que en conjunto representaron **23.7%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.

En cuanto a los productos financieros, las reclamaciones estuvieron vinculadas a tarjeta de crédito, tarjeta de débito y reporte de crédito especial, que **acumularon el 43.4% de las reclamaciones recibidas.**



PRINCIPALES PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR (2024 - 2025).



Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **59.3%** de las reclamaciones, seguida de las **aseguradoras** con **12.4%** y las **Sociedades de Información Crediticia** con el **11.1%**.

Principales instituciones financieras reclamadas del Estado de Baja California Sur 2024 vs 2025

	Ranking	Institución	Anual			
			2024	2025		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
43.2% del total de las reclamaciones	1	BBVA	261	246	11.7	-5.7
	2	Banco de Crédito	49	180	8.6	267.3 ↑
	3	BanCoppel	133	169	8.1	27.1
	4	Banamex	214	164	7.8	-23.4
	5	Banco Azteca	155	147	7.0	-5.2





Datos destacados

- De las reclamaciones registradas de esta entidad, el **47.8%** fue presentada por mujeres y el **52.2%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y la cuenta de nómina.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Baja California Sur, el **33.4%** 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 44.7%**.

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 Baja California Sur**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en:

Baja California, No. 510, Entre Allende y Normal, Col. Perla, C.P. 23040, La Paz, B.C.S. electrónico bccond@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, LinkedIn: CONDUSEF y Youtube: CondusefOficial.





Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



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