



Ciudad de México, 02 de marzo de 2026

Comunicado No.21

## La CONDUSEF atendió 8,539 reclamaciones en Puebla durante 2025

- De las reclamaciones concluidas se recuperaron 139.6 millones de pesos en favor de los usuarios.
- El municipio de Puebla concentró el mayor número de reclamaciones de 63.8%, seguido por San Andrés Cholula con el 4.6% y por Tehuacán que aportó el 3.7%.

La CONDUSEF atendió 8,539 reclamaciones en Puebla durante 2025, de las cuales el **65.3%** 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.

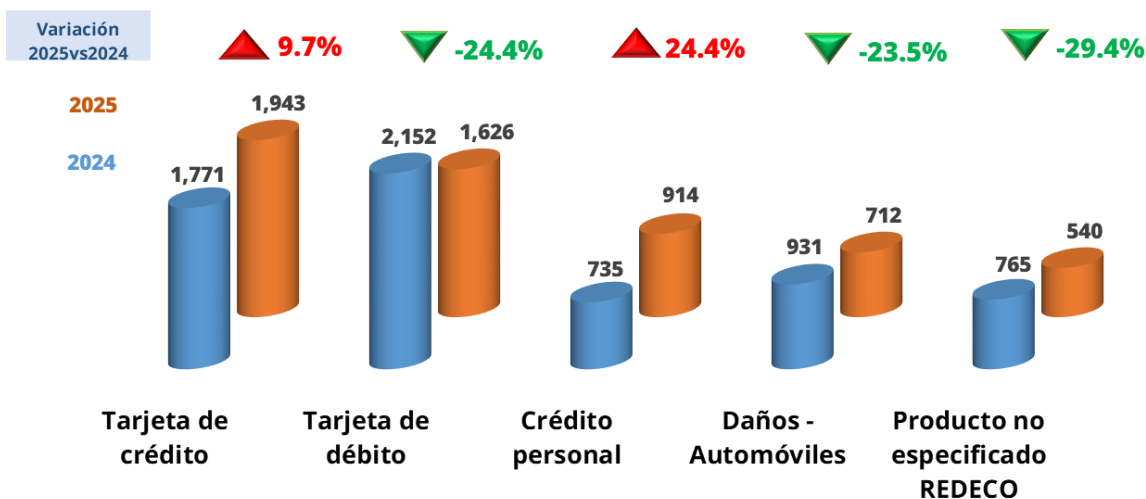
En términos económicos, el monto total reclamado ascendió a 476 millones de pesos, representando el 3.3% del monto total reclamado a nivel nacional.

Durante el 2025, las quejas se concentraron principalmente en ***“Consumos no reconocidos”, “Negativa en el pago de la indemnización” e “Intimidar al deudor, familiares, compañeros y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda”***, causas que en conjunto representaron **29%** 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 crédito personal, que **acumularon el 52.5% de las quejas recibidas**.



### PRINCIPALES PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS DEL ESTADO DE PUEBLA (2024 - 2025).



Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **63.3%** de las reclamaciones, seguida de las **Aseguradoras** con **13.9%** y las **SOFOM ENR** con el **7.2%**.

### Principales instituciones financieras reclamadas del Estado de Puebla 2024 vs 2025

	Ranking	Institución	Anual			
			2024	2025		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
44.2% del total de las reclamaciones	1	<b>BBVA</b>	1,190	1,059	12.4	-11.0
	2	<b>Santander</b>	912	732	8.6	-19.7
	3	<b>Banco Azteca</b>	809	728	8.5	-10.0
	4	<b>Banamex</b>	833	696	8.2	-16.4
	5	<b>BANORTE</b>	564	557	6.5	-1.2





### **Datos destacados**

- De las reclamaciones registradas de esta entidad, el **46.8%** fue presentada por mujeres y el **53.2%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de débito, la tarjeta de crédito y daños-Automóviles.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Puebla, el **31.4%** 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 35.5%**.

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 Puebla**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en: *Blvd. Libramiento San Juan (Esteban de Antuñano), No. 2702, Local B, Col. Ampliación reforma sur, C.P. 72160, Puebla, Pue.* Correo electrónico [puecond@condusef.gob.mx](mailto:puecond@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.

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)