



*Ciudad de México, 9 de marzo de 2026*

**Comunicado No. 024**

## **La CONDUSEF atendió 8,921 reclamaciones del Estado de Guanajuato durante el año 2025.**

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó el 31.2 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 60.1% correspondió a usuarios del municipio de León, el 7.4% a Irapuato y el 7.1% a Celaya.*

En 2025 Guanajuato concentró el **3.6% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 8,921 casos atendidos reflejaron una ligera **disminución del 3.1%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones en Guanajuato, **el 68.2% se atendieron por Gestión Electrónica**, que es 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; por su parte, **el 19.6% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

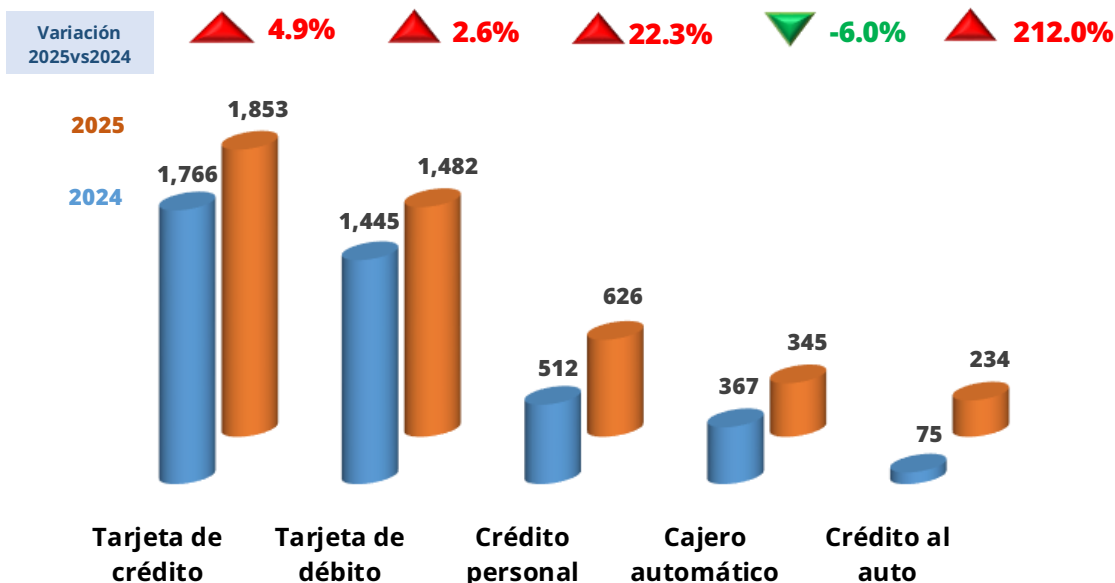
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **59.2%** de las reclamaciones, seguida de las Sociedades de Información Crediticia con el 11.3% y las Aseguradoras con el 11.1%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”, “Consumos vía internet no reconocidos”** y en las **“Transferencias electrónicas no reconocidas”**, causas que en conjunto representaron el **33.6%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.

En cuanto a los productos financieros de la BM, las reclamaciones estuvieron vinculadas a **tarjeta de crédito, tarjeta de débito y crédito personal**, que **acumularon el 75.0%** de las quejas recibidas.



**PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS EN LA BM DEL ESTADO DE GUANAJUATO (2024 – 2025).**



Los bancos más reclamados fueron:

**Instituciones bancarias más reclamadas del Estado de Guanajuato  
2024 vs 2025**

	Ranking	Institución	Anual			
			2024	2025		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
70.3% de las reclamaciones de BM	1	BBVA	1,075	1,013	11.4	-5.8
	2	Banamex	956	876	9.8	-8.4
	3	Banco Azteca	631	725	8.1	14.9
	4	BANORTE	553	582	6.5	5.2
	5	Santander®	547	521	5.8	-4.8



### Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **47.2%** fue presentada por mujeres y el **52.8%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y el reporte de crédito especial.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Guanajuato, el **26.4%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **consumos no reconocidos y consumos vía internet no reconocidos**.
- La **resolución favorable al usuario se ubicó de manera global en el 41.2%**.

Con el objetivo de facilitar la atención a las y los usuarios, la CONDUSEF pone a su 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 Guanajuato**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en:

*Blvd. Juan Alonso de Torres Oriente, No. 1315, locales E21 y E22, Col. San José del Consuelo, C.P. 37200, León, Gto. Correo electrónico [gtocond@condusef.gob.mx](mailto:gtocond@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](http://www.condusef.gob.mx)

