



Ciudad de México, 17 de marzo de 2026

Comunicado No. 028

La CONDUSEF atendió 1,703 reclamaciones del Estado de Veracruz de enero a febrero 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 12.8 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 32.5% correspondió a usuarios del municipio de Veracruz, el 9.6% a Xalapa y el 8.2% a Boca del Río.*

Durante los dos primeros meses de 2026 el estado de Veracruz concentró el **3.6% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,703 casos atendidos reflejaron un **incremento del 21.8%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Veracruz, **el 67.8% 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 17.2% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

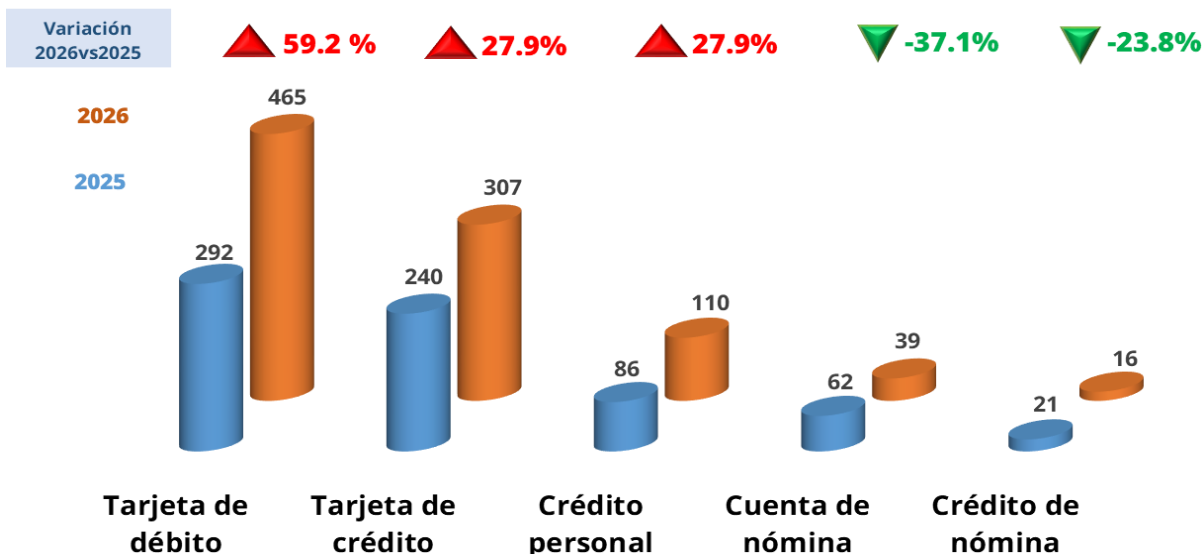
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **61.0%** de las reclamaciones, seguida de las **Aseguradoras** con el **13.1%** y las **Sociedades de Información Crediticia** con el **11.2%**.

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 **44.8%** del total de reclamaciones registradas en la entidad.

En cuanto a los productos financieros de la BM, las reclamaciones estuvieron vinculadas a tarjeta de débito, tarjeta de crédito y crédito personal, que **acumularon el 85.0% de las quejas recibidas**.



**PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS EN LA BM DEL ESTADO DE VERACRUZ
Enero – Febrero 2025 y 2026.**



Los bancos más reclamados fueron:

**Instituciones bancarias más reclamadas del Estado de Veracruz
2025 vs 2026**

	Ranking	Institución	Enero - febrero			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
75.9% de las reclamaciones de BM	1	Banamex	135	184	17.7	36.3
	2	BBVA	166	178	17.1	7.2
	3	BanCoppel	90	167	16.1	85.6
	4	Banco Azteca	113	163	15.7	44.2
	5	BANORTE	83	96	9.2	15.7





Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **45%** fue presentada por mujeres y el **55%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de débito, la tarjeta de crédito y el reporte de crédito especial.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Veracruz, el **33.1%** 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 **52.2%**.

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

Avenida 5 de mayo, No. 1677, Lote 1, Manzana 32, Col. Zona Centro, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave. Correo electrónico vercond@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

