



Ciudad de México, 23 de marzo de 2026

Comunicado No. 029

La CONDUSEF atendió 1,310 reclamaciones del Estado de Yucatán durante el primer bimestre de 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 7 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 81.0% correspondió a usuarios del municipio de Mérida, el 2.4% a Kanasín y el 1.6% a Progreso.*

Durante el primer bimestre 2026 el estado de Yucatán concentró el **2.8% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,310 casos atendidos reflejaron un **incremento del 5.4%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Yucatán, **el 74.9% 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 10.8% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

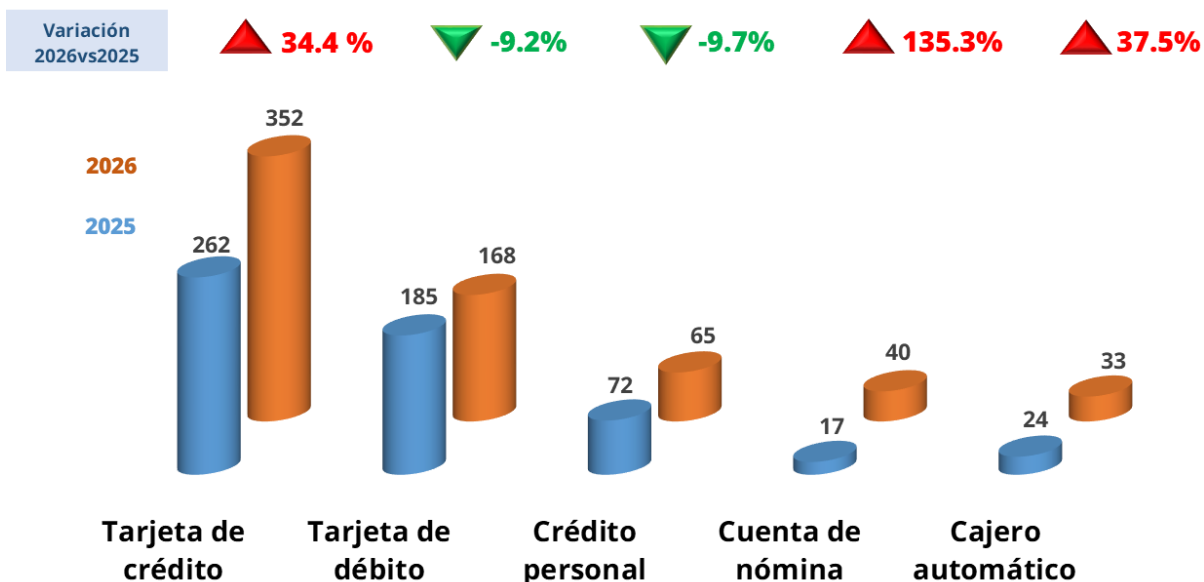
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **60.5%** de las reclamaciones, seguida de las Aseguradoras con 14.8% y las Sociedades de Información Crediticia con el 12.3%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos vía internet no reconocidos”, “Consumos no reconocidos”** y en la **“Solicitud de cancelación de producto no atendida”**, causas que en conjunto representaron **34.3%** 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 73.9%** de las quejas recibidas.



**PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS EN LA BM DEL ESTADO DE YUCATÁN
enero – febrero 2025 y 2026.**



Los bancos más reclamados fueron:

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

	Ranking	Institución	Enero – febrero			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
68.7% de las reclamaciones de BM	1	Banamex	67	146	18.4	117.9
	2	BBVA	135	145	18.3	7.4
	3	BANDORTE	60	99	12.5	65.0
	4	Banco Azteca	95	83	10.5	-12.6
	5	Santander®	76	71	9.0	-6.6



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 crédito, la tarjeta de débito y el reporte de crédito especial.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Yucatán, el **28.2%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **consumos vía internet no reconocidos y consumos no reconocidos**.
- La **resolución favorable al usuario** se ubicó de manera global en **50.9%**.

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

*Calle 29 Int. A, B y C, No. 479, Esq. con 46 A. Gonzalo Guerrero, C.P. 97115, Mérida, Yuc.
Correo electrónico gestionyuc@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