



Ciudad de México, 6 de abril de 2026.

Comunicado No. 033

La CONDUSEF atendió 1,089 reclamaciones del Estado de Michoacán durante el primer bimestre de 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 7.8 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 53.8% correspondió a personas usuarias del municipio de Morelia, el 8.7% a Uruapan y el 5.1% a Lázaro Cárdenas.*

Durante el primer bimestre 2026 el estado de Michoacán concentró el **2.3% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,089 casos atendidos reflejaron un **decremento del 3.3%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Michoacán, **el 63.2% 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 18.9% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

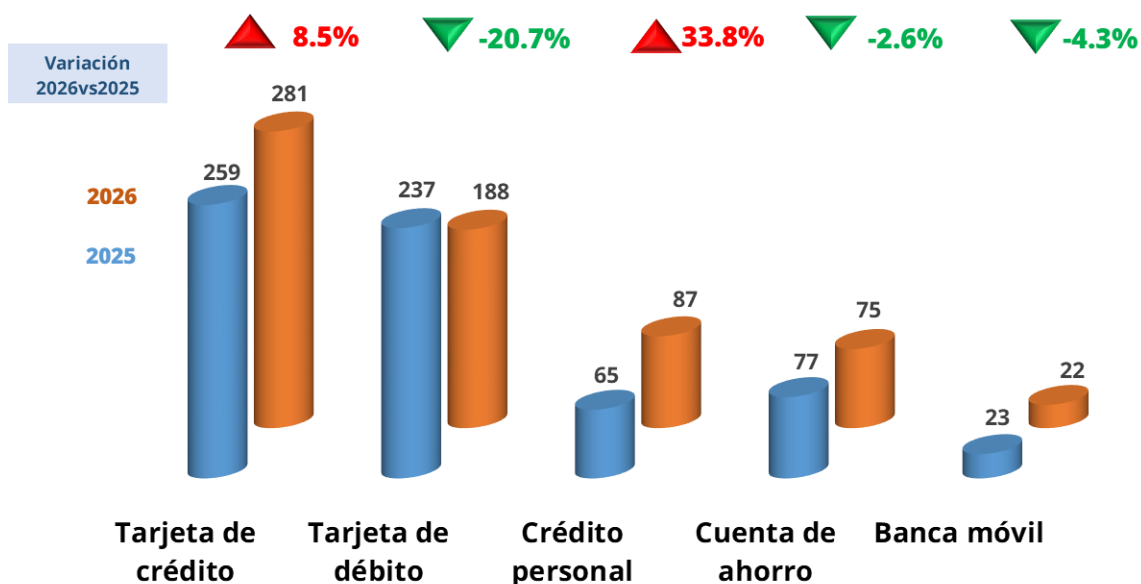
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **68.6%** de las reclamaciones, seguida de las Aseguradoras con el 14.4% y las SOFOM E.N.R con el 5.2%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”, “Transferencia electrónica no reconocida” y “Consumos vía internet no reconocidos”**, causas que en conjunto representaron el **42.3%** 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 74.4% de las quejas recibidas**.



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



Los bancos más reclamados fueron:

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

	Ranking	Institución	Enero - febrero			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
74.3% de las reclamaciones de BM	1	BBVA	187	147	19.7	-21.4
	2	Banamex	134	125	16.7	-6.7
	3	BanCoppel	43	118	15.8	174.4
	4	Banco Azteca	95	101	13.5	6.3
	5	BANORTE	75	64	8.6	-14.7



Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **48.8%** fue presentada por mujeres y el **51.2%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de débito, la tarjeta de crédito y cuenta de ahorro.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Michoacán, el **38.6%** 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 el **40.7%**.

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 Michoacán**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en: *Av. Camelinas, No. 3233, Desp. 209 Las Américas, C.P. 58270, Morelia, Mich., Correo electrónico michcond@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, LinkedIn: CONDUSEF, 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

