



Ciudad de México, 13 de abril de 2026

Comunicado 034

La CONDUSEF atendió 1,533 reclamaciones del Estado de Morelos durante el primer trimestre de 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperaron 7.4 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 43.8% correspondió a personas usuarias del municipio de Cuernavaca, el 15.5% a Jiutepec y el 5.5% a Temixco.*

Durante el primer trimestre de 2026 el estado de Morelos concentró el **2.1% de las reclamaciones a nivel nacional**, los **1,533 casos atendidos** reflejaron un **incremento del 22.4%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Morelos, **el 74.6% 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 12.3% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

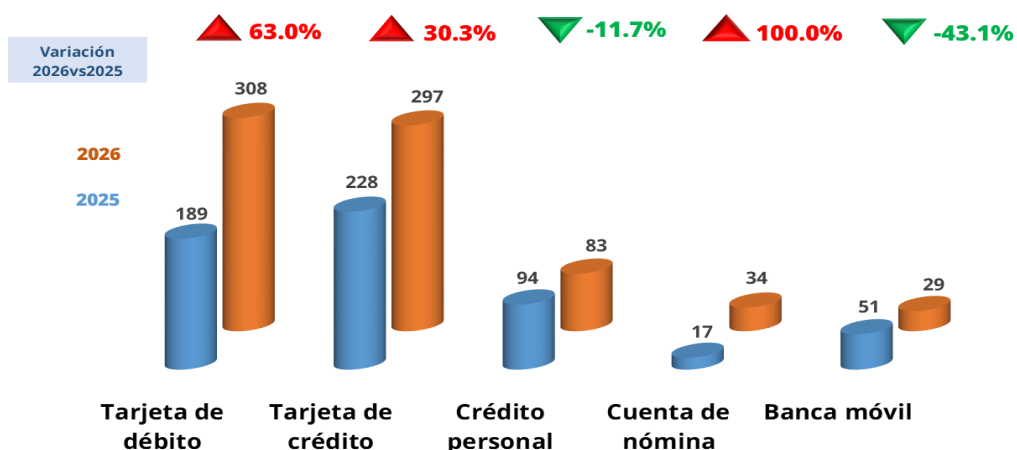
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **57.5%** de las reclamaciones, seguida de las **Sociedades de Información Crediticia** con el **17.8%** y las **Aseguradoras** con el **12.3%**.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”**, **“Transferencia electrónica no reconocida”** y **“Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario”**, causas que en conjunto representaron el **43.1%** 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 78.1%** de las quejas recibidas.



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



Los bancos más reclamados fueron:

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

	Ranking	Institución	Enero – marzo			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
73.7% de las reclamaciones de BM	1	Banamex	138	172	19.5%	24.6
	2	BBVA	119	156	17.7%	31.1
	3	Banco Azteca	140	120	13.6%	-14.3
	4	BANORTE	91	105	11.9%	15.4
	5	BanCoppel	72	96	10.9%	33.3



Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **47.8%** fue presentada por mujeres y el **52.2%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y Reporte de crédito especial.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Morelos, el **32.9%** 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 **48.0%**.

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

En el estado de Morelos, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en:

Av. Plan de Ayala. No. 830, 2º piso Colonia Jacarandas, C.P. 62420, Cuernavaca, Morelos.,
Correo electrónico morcond@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

