



Ciudad de México, 18 de mayo de 2026

Comunicado 059

La CONDUSEF atendió 1,554 reclamaciones del Estado de Hidalgo durante el primer cuatrimestre de 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 7.0 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 30.1% correspondió a personas usuarias del municipio de Pachuca de Soto, el 15.0% a Mineral de la Reforma y el 7.3% a Tulancingo de Bravo.*

Durante el primer cuatrimestre de 2026 el estado de Hidalgo concentró el **1.6% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,554 casos atendidos reflejaron un **decremento del 2.9%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Hidalgo, **el 67.7% 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 16.0% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

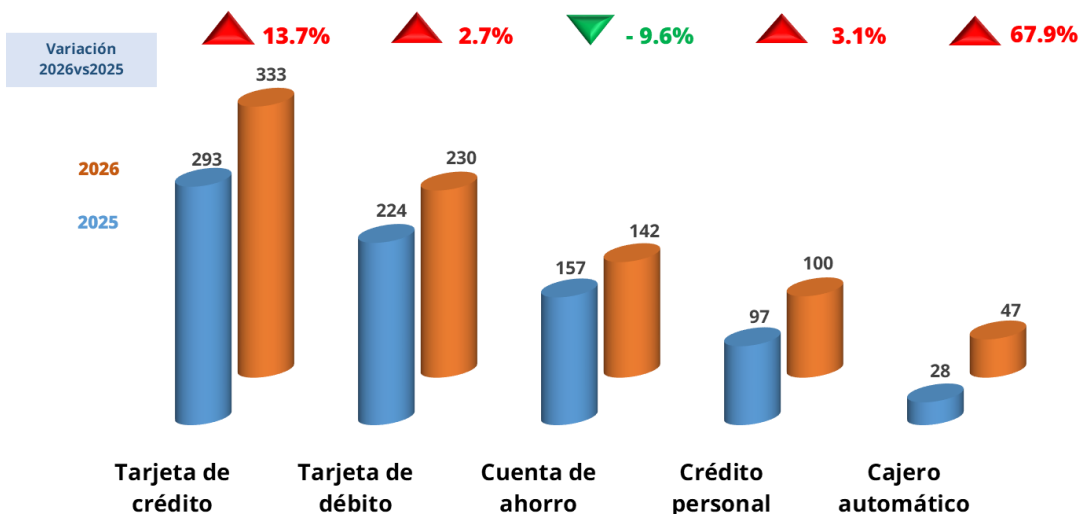
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **66.7%** de las reclamaciones, seguida de las Aseguradoras con el 14.0% y las SOFOM E.N.R con el 7.9%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”, “Cargos no reconocidos en la cuenta” y “Transferencia electrónica no reconocida”**, causas que en conjunto representaron el **37.9%** 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 cuenta de ahorro**, que **acumularon el 68.0% de las quejas recibidas**.



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



Los bancos más reclamados fueron:

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

	Ranking	Institución	Enero - abril			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
76.7% de las reclamaciones de BM	1	BBVA	239	239	23.0%	0.0
	2	Banamex	136	155	14.9%	14.0
	3	Banco Azteca	173	153	14.8%	-11.6
	4	BanCoppel	84	135	13.0%	60.7
	5	Santander	149	113	10.9%	-24.2



Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **51.2%** fue presentada por mujeres y el **48.8%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito y Daños - Automóviles.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Hidalgo, el **33.7%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **consumos no reconocidos y cargos no reconocidos en la cuenta**.
- La **resolución favorable al usuario** se ubicó de manera global en el **43.9%**.

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

Calle 15 de Septiembre, No. 108, Int. 1, Colonia Periodistas, C.P. 42060, Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo, Correo electrónico: hgocond@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 *Twitter*: @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

