



Ciudad de México, 20 de abril de 2026

Comunicado 047

La CONDUSEF atendió 1,521 reclamaciones del Estado de Coahuila durante el primer trimestre de 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 12.5 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 43.3% correspondió a personas usuarias del municipio de Torreón, el 32.2% a Saltillo y el 3.9% a Ramos Arizpe.*

Durante el primer trimestre de 2026 el estado de Coahuila concentró el **2.1% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,521 casos atendidos mostraron un **incremento de 14.4%** en comparación con el mismo periodo del año anterior.

De las reclamaciones de Coahuila, **el 76.0% 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 17.6% fueron realizadas por las Prácticas de Cobranza Indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

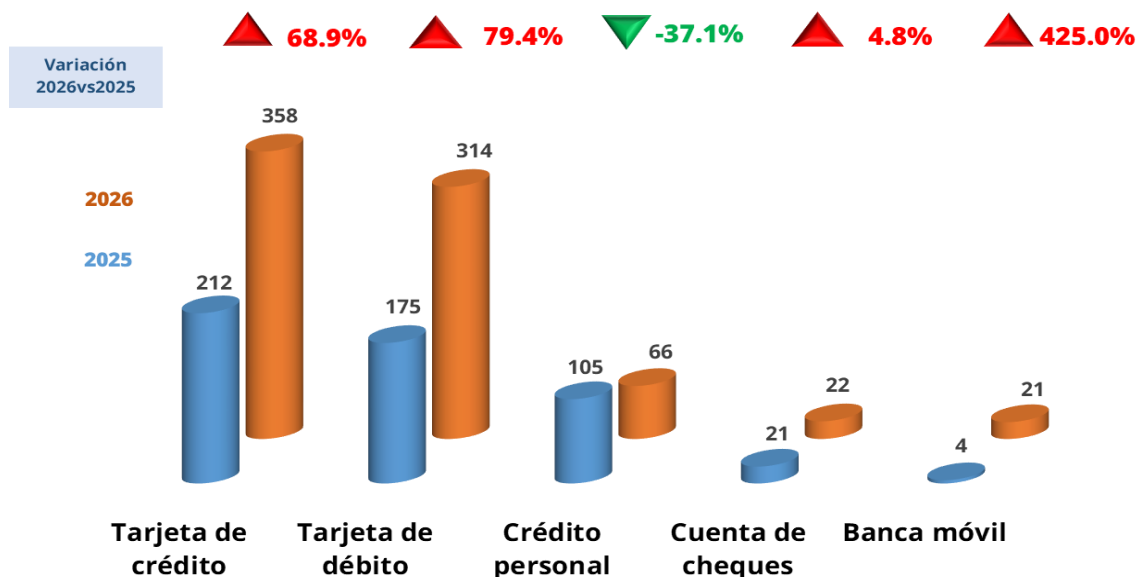
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **61.0%** de las reclamaciones, seguida de las Aseguradoras con el **13.3%** y las Afores con el **9.5%**.

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 **40.5%** 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 79.5% de las quejas recibidas**.



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



Los bancos más reclamados fueron:

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

	Ranking	Institución	Enero - marzo			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
68.6% de las reclamaciones de BM	1	BANORTE	111	185	19.9%	66.7
	2	BBVA	119	165	17.8%	38.7
	3	Banamex	94	135	14.5%	43.6
	4	BanCoppel	37	77	8.3%	108.1
	5	invex Banco	34	75	8.1%	120.6





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 crédito, la tarjeta de débito y Daños-Automóviles.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Coahuila, el **29.8%** 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 **40.1%**.

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 Coahuila**, la **Unidad de Atención a Usuarios** se encuentra ubicada en: *Avenida Juárez s/n, No., Palacio Federal, interior 306 2do. piso, Col. Centro, C.P. 27000, Torreón, Coah., Correo electrónico coahcond@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

