



Ciudad de México, 27 de abril de 2026
Comunicado 052

La CONDUSEF atendió 1,728 reclamaciones del Estado de Aguascalientes durante el primer trimestre de 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 15.6 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 84.0% correspondió a personas usuarias del municipio de Aguascalientes, el 7.3% a Jesús María y el 1.7% a Calvillo.*

Durante el primer trimestre de 2026 el estado de Aguascalientes concentró el **2.4% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,728 casos atendidos reflejaron un **incremento del 15.7%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Aguascalientes, **el 79.9% 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 10.5% fueron realizadas por las Prácticas de cobranza indebida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

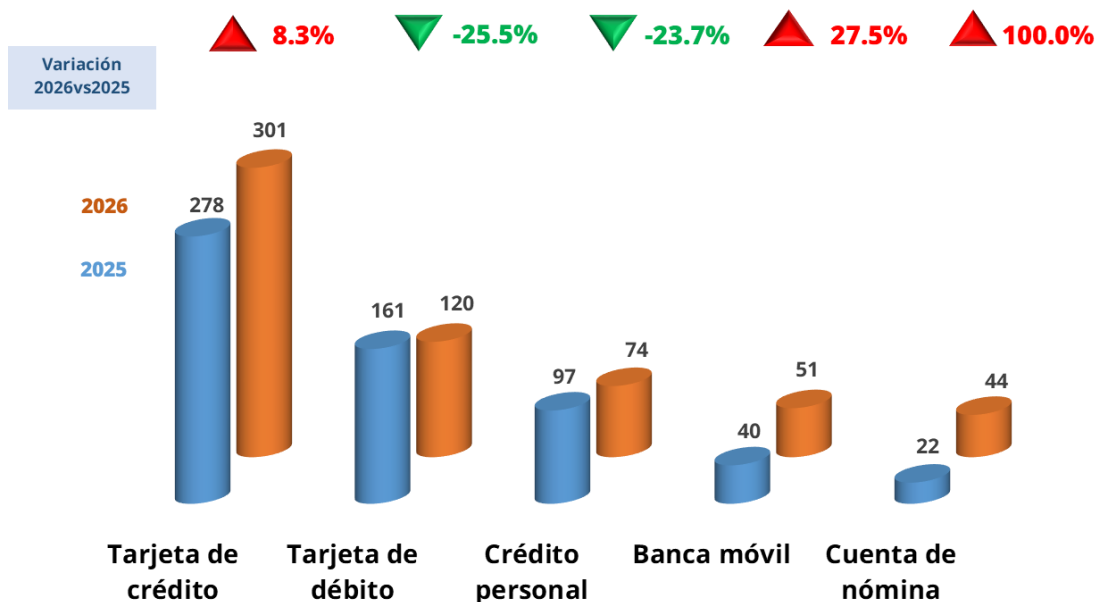
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **46.5%** de las reclamaciones, seguida de las Sociedades de Información Crediticia con el **22.5%** y las Aseguradoras con el **13.8%**.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Consumos no reconocidos”, “Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada”** y **“Consumos vía internet no reconocidos”**, causas que en conjunto representaron **27.8%** 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 61.6%** de las quejas recibidas.



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



Los bancos más reclamados fueron:

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

	Ranking	Institución	Enero - marzo			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
70.2% de las reclamaciones de BM	1	BANORTE	87	145	18.1%	66.7
	2	BBVA	140	140	17.4%	0.0
	3	Banco Azteca	109	109	13.6%	0.0
	4	Banamex	105	93	11.6%	-11.4
	5	Santander	87	77	9.6%	-11.5



Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **48.7%** fue presentada por mujeres y el **51.3%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y la Consulta a la BNSAR.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Aguascalientes, el **17.1%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **consumos no reconocidos y consumos vía internet no reconocidos**.
- La **resolución favorable al usuario** se ubicó de manera global en el **67.4%**.

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

Av. Francisco I. Madero, No. 322, Entre Zaragoza e Hidalgo Zona Centro, C.P. 20000, Aguascalientes, Ags., Correo electrónico agscond@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, *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