



Ciudad de México, 30 de marzo de 2026

Comunicado No. 031

La CONDUSEF atendió 1,086 reclamaciones del Estado de Sonora durante el primer bimestre de 2026.

- *De las reclamaciones concluidas se recuperó 5.7 millones de pesos en favor de los usuarios.*
- *Del total de reclamaciones ingresadas, el 66.9% correspondió a personas usuarias del municipio de Hermosillo, el 11.8% a Cajeme y el 3.3% a Nogales.*

Durante el primer bimestre 2026 el estado de Sonora concentró el **2.3% de las reclamaciones a nivel nacional**, los 1,086 casos atendidos reflejaron un **decremento del 9.8%** en comparación con el año anterior.

De las reclamaciones de Sonora, **el 73.2% 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 15.7% fueron realizadas por las Prácticas de Cobranza Indevida**, que son aquellas que tienen que ver con las acciones de despachos de cobranza.

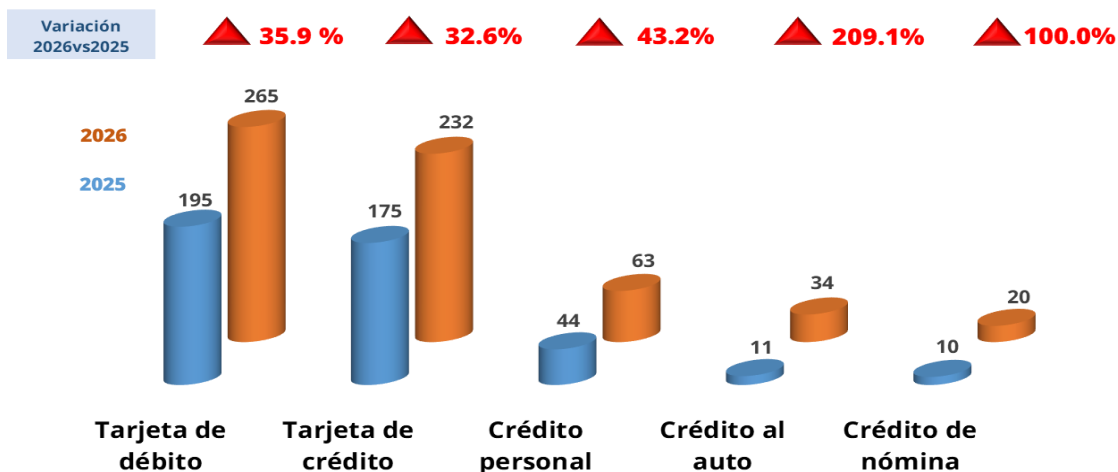
Por sector, la **Banca Múltiple** acumuló el **64.4%** de las reclamaciones, seguida de las Aseguradoras con 17.7% y las SOFOM E.N.R con el 5.7%.

En la Banca Múltiple (BM) las quejas se concentraron principalmente en **“Transferencia electrónica no reconocida”, “Consumos no reconocidos”** y **“Consumos vía internet no reconocidos”**, causas que en conjunto representaron el **32.2%** 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 80.1% de las quejas recibidas**.



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



Los bancos más reclamados fueron:

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

	Ranking	Institución	Enero - febrero			
			2025	2026		
			Asuntos	Asuntos	Part.	Var.(%)
69.0% de las reclamaciones de BM	1	BBVA	132	166	23.7	25.8
	2	Banco Azteca	61	89	12.7	45.9
	3	Banamex	93	84	12.0	-9.7
	4	BanCoppel	47	73	10.4	55.3
	5	invex Banco	53	70	10.0	32.1





Datos destacados

- De las reclamaciones totales registradas de esta entidad, el **46.2%** fue presentada por mujeres y el **53.8%** por hombres.
- Los productos más reclamados por el segmento de las **personas adultas mayores** fueron la tarjeta de débito, la tarjeta de crédito y crédito personal.
- Del total de reclamaciones recibidas en el Estado de Sonora, el **26.2%** estuvo relacionado con un posible fraude, principalmente por **transferencia electrónica no reconocida y consumos no reconocidos**.
- La **resolución favorable al usuario** se ubicó de manera global en el **38.6%**.

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

Dr. Pesqueira, No. 170, Esq. con Madrid, Col. Prados del Centenario, C.P. 83260. Hermosillo, Son., Correo electrónico soncond@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

