



Ciudad de México, a 23 de abril de 2026

Comunicado 050

¡ALERTA!: no te dejes sorprender por ex trabajadores de la CONDUSEF que ofrecen sus servicios para realizar trámites o resolver asuntos con las Instituciones Financieras.

- Todos los trámites, asesorías y servicios que brinda la CONDUSEF son completamente gratuitos.
- Ningún ex trabajador puede garantizar resultados, agilizar procesos o resolver asuntos por tener experiencia previa en la institución.
- La atención oficial se brinda únicamente a través de los canales institucionales de la Comisión.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) hace un llamado a la población para no dejarse sorprender por personas que anteriormente trabajaron en la institución y que, “aprovechando su experiencia” o “conocimiento de los procesos internos”, ofrecen supuestos servicios de gestión, asesoría o acompañamiento para atender reclamaciones, resolver controversias o dar seguimiento a asuntos relacionados con las instituciones financieras.

Recuerda, todos sus trámites, asesorías, orientaciones y procedimientos ante la CONDUSEF son totalmente gratuitos; por lo que las personas usuarias no requieren intermediarios para recibir atención, presentar una reclamación o dar seguimiento a un caso.

Asimismo, ningún ex trabajador, despacho externo o particular tiene autorización para intervenir de manera preferencial en los procesos de la institución, ni puede garantizar tiempos de respuesta, resoluciones favorables o atención privilegiada.

Confiar en este tipo de ofrecimientos puede generar confusión, falsas expectativas e incluso poner en riesgo la información personal y financiera de las personas usuarias.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



Por ello, la CONDUSEF recomienda:

- Acudir directamente a los canales oficiales de atención de la institución
- No entregar documentos personales o información financiera a terceros
- Desconfiar de promesas de solución inmediata o de supuestos contactos internos
- Verificar siempre que la orientación provenga de personal autorizado
- Reportar cualquier irregularidad relacionada con supuestos gestores o intermediarios

La protección y defensa de los derechos financieros de la población debe realizarse de manera directa, segura y sin intermediarios. La mejor forma de evitar abusos es informarse y utilizar exclusivamente los canales institucionales.

La CONDUSEF refrenda su compromiso con la atención transparente, gratuita y cercana para todas las personas usuarias de servicios financieros.

¡No se deje sorprender! En CONDUSEF, todos los trámites son gratuitos.

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, Instagram: @condusefoficial LinkedIn: CONDUSEF, TikTok: @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

