



Ciudad de México, 18 de febrero 2026
Comunicado No. 19

ALERTA URGENTE: Se detectan correos fraudulentos que suplantán a la CONDUSEF

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) **ALERTA** a la población en general sobre la circulación de **correos electrónicos fraudulentos** que utilizan indebidamente su nombre y lenguaje oficial para engañar a **personas que NO han presentado alguna queja y/o reclamación** ante la CONDUSEF.

¿Cómo opera el fraude?

Los mensajes apócrifos:

- Notifican falsamente la existencia de un **proceso formal de queja**, supuestamente promovido por **personas que NO han presentado una queja y/o reclamación ante la CONDUSEF**.
- Solicitan el envío de información confidencial, documentación legal o datos financieros.
- Incluyen ligas o redirigen a sitios externos que **NO pertenecen a los canales oficiales**.
- Buscan generar presión y urgencia para provocar una reacción inmediata.

Este tipo de comunicaciones forman parte de **estrategias de ingeniería social** cuyo objetivo es obtener información sensible, vulnerar sistemas o facilitar fraudes financieros.

IMPORTANTE LA CONDUSEF:

- NO inicia ni gestiona procedimientos formales de queja y/o reclamación a través de correos electrónicos de este tipo.
- NO solicita datos personales, financieros o documentación mediante enlaces externos o sitios no oficiales.
- NO requiere información confidencial fuera de sus canales institucionales verificados.





Cualquier mensaje con estas características debe considerarse **sospechoso y potencialmente fraudulento**.

Recomendaciones Preventivas:

A las instituciones financieras:

- Activar protocolos internos de ciberseguridad y prevención de fraude.
- Informar de inmediato a sus áreas de cumplimiento y tecnología.
- Capacitar al personal para identificar correos de suplantación institucional.

A la población en general:

- No abrir enlaces ni descargar archivos adjuntos de correos sospechosos.
- No proporcionar información personal, bancaria o documentación oficial.
- Verificar directamente con la CONDUSEF a través de sus canales oficiales ante cualquier duda.

Ante cualquier duda sobre la autenticidad de un mensaje o sobre la existencia de un procedimiento formal, contacte directamente a la CONDUSEF por sus medios oficiales.

¡No te dejes engañar!

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /CondusefOficial, Instagram: @condusefOficial, LinkedIn: CONDUSEF 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

