

# GUÍA DE ACCIÓN ANTE FALTA DE RESPUESTA POR FRAUDE BANCARIO EN MÉXICO (2026)

Si una institución financiera no responde a un reclamo por cargos no reconocidos o se niega a la devolución de fondos tras un fraude, el usuario dispone de las siguientes instancias legales y administrativas:

## I. RECLAMACIÓN ANTE CONDUSEF

La **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** es la primera autoridad a la que se debe acudir tras la negativa o silencio del banco.

- **Plazo de espera:** Si han pasado más de **30 días hábiles** sin respuesta del banco.
- **Procedimiento:**
  - Ingresar al **Portal de Queja Electrónica** ([tramites.condusef.gob.mx](https://tramites.condusef.gob.mx)).
  - Presentar: Identificación oficial, estado de cuenta donde aparezca el cargo y el número de folio de la aclaración previa.
- **Alcance:** La CONDUSEF citará a la institución a una **audiencia de conciliación**. Si no hay acuerdo, la Comisión puede emitir un dictamen que servirá como prueba en un juicio.

## II. DENUNCIA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO

El fraude es un delito que debe ser perseguido por la vía penal para deslindar responsabilidades.

- **Acción:** Acudir a la **Fiscalía General de Justicia** de su localidad o presentar una denuncia en línea (según el estado).

- **Importancia:** La denuncia penal es un documento probatorio esencial que demuestra que el usuario no reconoce la autoría de la transacción y que fue víctima de un ilícito.

### III. VÍA JUDICIAL (DEMANDA MERCANTIL)

En caso de que la conciliación no sea exitosa, el usuario puede demandar al banco ante los tribunales civiles/mercantiles.

- **Sustento Legal:** Según criterios de la **Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN)** vigentes en 2026, la carga de la prueba recae en el banco. Es la institución quien debe demostrar fehacientemente que el usuario autorizó la operación.
- **Intereses Moratorios:** El banco está obligado a pagar intereses (tasa del 6% anual aprox.) por el tiempo que retuvo el dinero de forma indebida desde el momento del reporte.

### IV. CONTACTO DIRECTO CON BANCO DE MÉXICO (BANXICO)

Si el problema está relacionado específicamente con una transferencia **SPEI** que no aparece o con la operatividad del sistema de pagos:

- **Consulta de Comprobantes:** Utilizar el portal **MI-SPEI** de Banxico para rastrear el estado real de la transferencia.
- **Atención Ciudadana:** Comunicarse al teléfono **800-BANXICO (800 226 9426)** o enviar un correo a [enlace@banxico.org.mx](mailto:enlace@banxico.org.mx) para orientación sobre el cumplimiento de normativas bancarias.

---

## RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

1. **No cerrar la cuenta:** A menos que sea necesario por seguridad, mantenga la cuenta abierta mientras dure el proceso de reclamo.
  2. **Bitácora de seguimiento:** Anote fechas, nombres de ejecutivos y folios de cada llamada o visita realizada al banco.
  3. **Defensoría Gratuita:** Si no cuenta con abogado, la CONDUSEF ofrece el servicio de **Defensoría Legal Gratuita** para juicios contra instituciones financieras, siempre que existan elementos de procedencia.
-