

Descripción y Alcances

¿Qué es el Buró de Entidades Financieras? Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Con el Buró de Entidades Financieras, se logrará saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro, afores, entre otras entidades. Con ello, podrás comparar y evaluar a las entidades financieras, sus productos y servicios y tendrás mayores elementos para elegir lo que más te convenga. Esta información te será útil para elegir un producto financiero y también para conocer y usar mejor los que ya tienes.

Este Buró de Entidades Financieras, es una herramienta que puede contribuir al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras; que impulsará la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que va a facilitar un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características. Lo anterior, podrá derivar en un mayor bienestar social, porque al conjuntar en un solo espacio tan diversa información del sistema financiero, el usuario tendrá más elementos para optimizar su presupuesto, para mejorar sus finanzas personales, para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán su economía y obtener los seguros que la protejan, entre otros aspectos.

EVALUACIÓN DE CONDUSEF SOBRE PRODUCTOS OFERTADOS

Periodo: Enero – Junio 2025



Fundación Dónde Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>10.00</u>	★★★★★	1 de 19
	Depósito a la Vista	<u>10.00</u>	★★★★★	2 de 32
Servicios	Banca por Internet	<u>10.00</u>	★★★★★	9 de 31
* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).				

La información referida, corresponde únicamente a Fundación Dónde Banco, sin embargo, para conocer la información de todo el sector a la que corresponda, se podrá acceder al sitio <http://www.buro.gob.mx>

“El Buró de Entidades Financieras contiene información de *Fundación Dónde Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple* sobre las características de nuestros productos y nuestro desempeño frente a los Usuarios en la prestación de servicios.

Te invitamos a consultarlo en la página <http://www.buro.gob.mx> o en nuestra página de internet www.bancodonde.com”.

INFORMACIÓN BÁSICA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

Periodo: Enero - Junio 2025

BANCA MÚLTIPLE - BANCOS

Nombre Fundación Dónde Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple



Estatus Autorizada



Infraestructura

Sucursales(s)	0
Cajeros Automáticos	0
Terminales punto de venta	0
Corresponsales	313



Atención a Usuarios

Número de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10	Número de Sanciones
567	19.18	9.78	0







Productos Evaluados

Tipo	Producto	Calificación del producto (0-10)	Lugar Respecto de las otras instituciones
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	10.00	2 de 32
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	10.00	1 de 19
Servicios	Banca por Internet	10.00	9 de 31

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Periodo: Enero - Junio 2025

Datos Históricos: 2025 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014												Evaluación por Producto		 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros				DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA					
Muestra 20 registros por página														Búsqueda: dond									
Instituciones		Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ <u>Institución Financiera CONDUSEF</u>			SANCIONES  Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto										
				Total de Reclamaciones  Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)						Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)								
Páginas Web institucionales		Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Alerta																			
Totales del Sector		2	6	3,479,793	33.7	9.09	59	4,274,910	0	0													
				567	19.2	9.78		-	S/I	S/I	✓	✗	Ver										

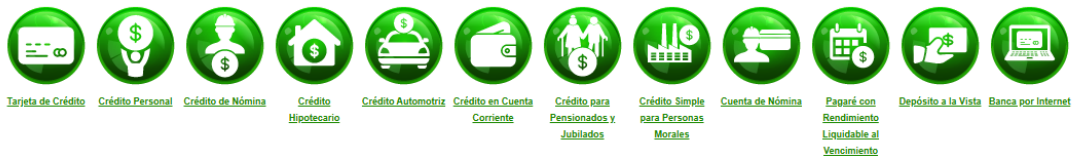
Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Junio 2025

Elige un producto:



Muestra 20 registros por página						Búsqueda: DOND				
Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		<input type="checkbox"/> Detalle		<input type="checkbox"/> Detalle						
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	<input type="checkbox"/> Detalle	Calificación 0 - 10	<input type="checkbox"/> En General	Calificación (0 - 10)	
2		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00

[Regresar](#)

Bancos
Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
 Periodo: Enero - Junio 2025

Elige un producto:



Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				
1		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00

[Regresar](#)


Bancos
Evaluación por Producto / Banca por Internet
 Periodo: Enero - Junio 2025

Elige un producto:



Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				
9		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2025

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
	567	282	282	0	0	3	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2025

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	<u>Consulta las principales causas</u>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	3,403,465	11,639,712,034	3,420	10,508,201,329	3,732,124,244	36
	564	175,211	311	141,232	38,658	27

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< >

¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE).
Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2025

[Regresar](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: DOND

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	882,267	430,913	329,787
	91	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO


Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Junio 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: DOND

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	3,461,875	2,484,238	15,707	86,101
	567	208	0	1


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Junio 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página			Búsqueda: DOND	
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	14,922,401,345	10,714,985,681	634,221,064	1,793,543,081
	263,446	130,634	-	4,005


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Junio 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página				
Búsqueda: DOND				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	4,212,623,441	2,556,862,127	65,891,223	88,094,464
<div>Fundación  Dondé Banco</div>	38,658	37,763	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

BANCOS**SANCIONES EN CONDUSEF**
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2025Muestra **20** registros por páginaBúsqueda: **DOND**

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 42, f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
 Fundación Dondé Banco	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< **1** >Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)**BANCOS****CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**
Sector: Bancos
Mes: Julio del 2025

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
3. REDECO: Quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza
4. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del mes de consulta

Datos históricos anuales: **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** |
2023 | 2024Muestra **20** registros por páginaBúsqueda: **DOND**

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< **1** >



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES


Bancos

Enero - Junio 2025

Esta información es cargada por las Instituciones Financiera en el Sistema de Registros de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Página WEB
	www.bancodonde.com

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< >