

## 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 incurren, 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 Dondé 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 Dondé 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 Dondé 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](http://www.bancodonde.com)”.

### **INFORMACIÓN BÁSICA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Periodo: Enero - Junio 2025

#### BANCA MÚLTIPLE - BANCOS

**Nombre** Fundación Dondé 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:			Evaluación por Producto		DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA									
2025   2024   2023   2022   2021   2020   2019   2018   2017   2016   2015   2014			Evaluación por Producto		DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA									
<a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>														
Búsqueda: <input type="text" value="dond"/>														
<b>Instituciones</b>  <b>Páginas Web institucionales</b>	<b>Insignias Otorgada por CONDUSEF</b>		<b>RECLAMACIONES<sup>1</sup></b> <small>Institución Financiera CONDUSEF</small>			<b>SANCIONES</b> <small>+ Detalle</small>		<b>Prácticas No Sanas</b>  <b>Cláusulas Abusivas</b>  <b>Registro de Unidades Especializadas REUNE</b>  <b>Educación Financiera</b>  <b>Evaluación de Condusef por Producto</b>						
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	<b>Total de Reclamaciones</b> <small>+ Detalle</small> <b>Alerta</b>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)							
<b>Totales del Sector</b>	2	6	3,479,793	33.7	9.09	59	4,274,910	0						
			567	19.2	<b>9.78</b>	-	S/I	S/I						
														
								<a href="#">Ver</a>						

Bancos												
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista												
Periodo: Enero - Junio 2025												
<b>Regresar</b>												
<b>Elige un producto:</b>												
												
 <a href="#">Tarjeta de Crédito</a>  <a href="#">Crédito Personal</a>  <a href="#">Crédito de Nómina</a>  <a href="#">Crédito Hipotecario</a>  <a href="#">Crédito Automotriz</a>  <a href="#">Crédito en Cuenta Corriente</a>  <a href="#">Crédito para Pensionados y Jubilados</a>  <a href="#">Crédito Simple para Personas Morales</a>  <a href="#">Cuenta de Nómina</a>  <a href="#">Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento</a>  <a href="#">Depósito a la Vista</a>  <a href="#">Banca por Internet</a>												
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página												
Búsqueda: <input type="text" value="DOND"/>												
<b>Posición (en función a la calificación)</b>  <b>2</b>	<b>Instituciones</b>  		<b>RECLAMACIONES<sup>1</sup></b> <small>+ Detalle</small>			<b>SANCIONES</b> <small>+ Detalle</small>		<b>Supervisión de Condusef</b> <small>+ Detalle</small>	<b>Prácticas No Sanas</b>	<b>Cláusulas Abusivas Particulares *</b> <small>(en proceso de eliminación)</small>	<b>Observaciones de Condusef</b> <small>+ En General</small>	<b>Calificación General por Producto</b> <small>Calificación (0 - 10)</small>
			<b>Total de Reclamaciones</b> <small>Por cada 10,000 contrato</small>	<b>Índice de Reclamación</b> <small>Por cada 10,000 contrato</small>	Total	<b>Monto de Multa Promedio</b> <small>(\$)</small>	<b>Calificación 0 - 10</b>					
			0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	0	<b>10.00</b>

Regresar

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

Elije un producto:



Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
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**

Elije un producto:



Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
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 **20**  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 **20**  registros por página

Búsqueda:

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

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

<  >

<sup>1</sup> 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:

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
<b>Totales</b>	<b>882,267</b>	<b>430,913</b>	<b>329,787</b>
	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:

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

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

<  >

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Possible Fraude y Possible 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 <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
<b>Totales</b>	<b>14,922,401,345</b>	<b>10,714,985,681</b>	<b>634,221,064</b>	<b>1,793,543,081</b>
Fundación 	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 Possible Fraude y Possible 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 <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
<b>Totales</b>	<b>4,212,623,441</b>	<b>2,556,862,127</b>	<b>65,891,223</b>	<b>88,094,464</b>
Fundación 	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 Possible Fraude y Possible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Junio 2025**

Muestra 20  registros por página Búsqueda: 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 (Art. 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 LTOSE (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSE (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 cumplen 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](#)

**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](#) [2024](#) ||

Muestra 20  registros por página Búsqueda: DOND

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
<a href="#">Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple</a>		2	-	-	✓	✓	✓	10.0

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

< 1 >

## BANCOS

# 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
	<a href="http://www.bancodonde.com">www.bancodonde.com</a>

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

<  >