



## 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 – Septiembre 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>		2 de 19
	Depósito a la Vista	<u>10.00</u>		3 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 - Septiembre 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	378



Atención a Usuarios

Número de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10	Número de Sanciones
1,089	28.51	9.91	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	3 de 32
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	10.00	2 de 19
Servicios	Banca por Internet	10.00	9 de 31

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Datos Históricos:			Evaluación por Producto		DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA									
<a href="#">2025</a>   <a href="#">2024</a>   <a href="#">2023</a>   <a href="#">2022</a>   <a href="#">2021</a>   <a href="#">2020</a>   <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>														
<a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>														
Muestra <select>20</select> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="dond"/>														
Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES <sup>1</sup> Institución Financiera CONDUSEF			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto		
Páginas Web institucionales	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <small>(<a href="#">Detalle</a>)</small>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)							
Totales del Sector	2	6	5,114,288	29.6	9.04	86	5,077,652	0	0					
			1,089	28.5	9.91	-	S/I	S/I	✓	✗	<a href="#">Ver</a>			

[Regresar](#)

### Bancos

#### Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Elije un producto:												
												
												
<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="#">Pagare con Rendimiento Liquidable al Vencimiento</a>	<a href="#">Depósito a la Vista</a>	<a href="#">Banca por Internet</a>	
Muestra <select>20</select> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="dond"/>			RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>(<a href="#">Detalle</a>)</small>			SANCIONES <small>(<a href="#">Detalle</a>)</small>		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
Posición (en función a la calificación)	Instituciones		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	<small>(<a href="#">Detalle</a>)</small>	Calificación 0 - 10			<small>(<a href="#">En General</a>)</small>	Calificación (0 - 10)
3			0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.0	

Regresar

### Bancos

#### Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Elije un producto:



Tarjeta de Crédito Crédito Personal Crédito de Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito en Cuenta Corriente Crédito para Pensionados y Jubilados Crédito Simple para Personas Morales Cuenta de Nómina Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Depósito a la Vista Banca por Internet

Muestra 20  registros por página

Búsqueda:

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

Regresar

### Bancos

#### Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Elije un producto:



Tarjeta de Crédito Crédito Personal Crédito de Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito en Cuenta Corriente Crédito para Pensionados y Jubilados Crédito Simple para Personas Morales Cuenta de Nómina Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Depósito a la Vista Banca por Internet

Muestra 20  registros por página

Búsqueda:

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



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

### Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Muestra 20  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta por proceso			Principales Causes			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Consumos vía internet no reconocidos	
	Totales	86,497	39.8	9	20,643	9,354	5,955
Fundación 	6	33.3	2	-	1	1	0

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 ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

### Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 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
Fundación 	1,089	282	282	519	0	3	0	3	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.



## PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

### Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

[Regresar](#)

Muestra 20 ↓ registros por página      Búsqueda:

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	1,303,305	657,319	463,969
Fundación  Dondé Banco	91	0	0

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

< 1 >



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Muestra 20 ↓ registros por página      Búsqueda:

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Reclamaciones por Concepto		
Instituciones	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>	
Totales	5,115,232	3,692,154	24,203	139,192	
Fundación  Dondé Banco	1,089	507	4	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 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 - Septiembre 2025**

<u>Por Concepto</u>	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>		
Muestra <input type="button" value="20"/> registros por página			Búsqueda: <input type="text" value="dond"/> <input type="button" value="X"/>	
<b>Instituciones</b>			<b>\$ Monto Reclamado</b>	
	<b>Reclamaciones Totales<sup>1</sup></b>	<b>Possible Fraude<sup>2</sup></b>	<b>Possible Robo de Identidad<sup>3</sup></b>	<b>Banca Electrónica y Servicios Electrónicos<sup>4</sup></b>
Totales	23,226,145,149	16,678,807,004	1,122,137,789	2,916,023,114
	591,656	231,307	1,200	4,005

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 ABONADO**  
**Instituciones de Banca Múltiple**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2025**

<u>Por Concepto</u>	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>		
Muestra <input type="button" value="20"/> registros por página			Búsqueda: <input type="text" value="dond"/> <input type="button" value="X"/>	
<b>Instituciones</b>			<b>\$ Monto Abonado</b>	
	<b>Reclamaciones Totales<sup>1</sup></b>	<b>Possible Fraude<sup>2</sup></b>	<b>Possible Robo de Identidad<sup>3</sup></b>	<b>Banca Electrónica y Servicios Electrónicos<sup>4</sup></b>
Totales	8,721,791,563	3,630,208,438	104,689,629	129,360,423
	64,216	54,924	-	-

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.

<  >



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Regresar

RECLAMACIONES									
Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asistencia Jurídico Penal
Totales	175,504	82	73,204	24,181	13,211	4,438	935	638	55
Fundación Dondé Bancos	42	-	6	50	-	-	-	0	0

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

< 1 >



## SANCIENAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

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, I. II. La IF no proporciona información relativa al Buró de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis. 1).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presente documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta información (Art. 94 f. II, III IV y V).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no cumple con el plazo de manejo extemporáneo la actualización y/o de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no cumple con el plazo de manejo extemporáneo la actualización y/o de la información de sus Despachos de Cobranza con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 42, I. III. Emplear modalidades de cobro que no cumplen los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
Fundación Dondé Bancos	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: Septiembre 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:	<a href="#">Enero</a>	<a href="#">Febrero</a>	<a href="#">Marzo</a>	<a href="#">Abril</a>	<a href="#">Mayo</a>	<a href="#">Junio</a>	<a href="#">Julio</a>	<a href="#">Agosto</a>	<a href="#">Septiembre</a>
	<a href="#">2023</a>	<a href="#">2024</a>							

Muestra 20 ▾ registros por página

Búsqueda:  ×

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		0	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	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 - Septiembre 2025

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

Muestra 20 ▾ registros por página

Búsqueda:  ×

Instituciones

Página WEB



[www.bancodonde.com](http://www.bancodonde.com)

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

< 1 >