

## 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 – Septiembre 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>	★★★★★	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

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

[Regresar](#)

### Bancos

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

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Elije un producto:



Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">Detalle</a>		SANCIONES <a href="#">Detalle</a>		Supervisión de Condusef <a href="#">Detalle</a>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <a href="#">En General</a>	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
3		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 - Septiembre 2025

Elije un producto:



Muestra 20 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  Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				
2		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:



Muestra 20 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  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 EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2025**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas			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	80,522
	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  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
	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
	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**

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	5,115,232	3,092,154	24,203	139,192
	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 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 - Septiembre 2025

<a href="#">Por Concepto</a>		<b>Monto Reclamado</b>	<a href="#">Monto Abonado</a>	
Muestra	<div><div>20</div><div>▼</div></div> registros por página	<div>Búsqueda: <input type="text" value="dond"/></div>		
<div>Instituciones</div>	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
	Totales	23,226,145,149	16,678,807,004	1,122,137,789
<div><div><div>Fundación</div><div><div><div></div></div><div>Dondé</div><div>Banco</div></div></div></div>	591,656	231,307	1,200	4,005

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


<

1

>



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

Por Concepto		Monto Reclamado		Monto Abonado	
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: dond			
Instituciones		\$ Monto Abonado			
		Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
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 Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.


BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO  
Bancos  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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

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

< 1 >

BANCOS

SANCIONES EN CONDUSEF  
Bancos  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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. II, La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III, a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	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 midió o midió 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
	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: **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: **Enero 2023** | **Febrero 2024** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES		UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Validación	Actualización	Validación	
<a href="#">Fundación Dondé Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple</a>	0	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	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 - 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
	<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)

< 1 >