

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 – Marzo 2026



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 31
Servicios	Banca por Internet	<u>10.00</u>	★★★★★	10 de 30

* 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 - Marzo 2026

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	0



Atención a Usuarios

Número de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10	Número de Sanciones
732	ND	ND	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 31
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	10.00	1 de 19
Servicios	Banca por Internet	10.00	10 de 30


Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Periodo: Enero - Marzo 2026

<p>Datos Históricos: 2025 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014</p>	<p>Evaluación por Producto</p>	 <p>Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</p>	<p>DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</p>
---	--------------------------------	---	--

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Insignia Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ Institucion Financiera CONDUSEF			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera <input type="checkbox"/> Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)					
Totales del Sector	2	6	2,007,867	-	NA	14	1,049,424	0	1			
			732	-	-	-	-	S/I	S/I	✓	✗	Ver

Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Periodo: Enero - Marzo 2026

[Regresar](#)

Elige 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 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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1		0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
 Periodo: Enero - Marzo 2026

Elige un producto:



-  Tarjeta de Crédito
-  Crédito Personal
-  Crédito de Nómina
-  Crédito Hipotecario
-  Crédito Automóvil
-  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 registros por página

Búsqueda:


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

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Banca por Internet
 Periodo: Enero - Marzo 2026


Elige un producto:



-  Tarjeta de Crédito
-  Crédito Personal
-  Crédito de Nómina
-  Crédito Hipotecario
-  Crédito Automóvil
-  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 registros por página

Búsqueda:

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

BANCOS

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: dond

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
	732	731	0	0	0	1	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

< 1 >

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.

BANCOS


RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: dond

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado	Monto Promedio por Reclamación	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos	Monto Abonado	Abono
Totales	1,971,862	6,691,868,181	3,394	5,812,364,872	1,964,273,072	34
	731	284,218	389	110,888	35,316	32

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

< 1 >


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 - Marzo 2026

Regresar

Muestra 20 registros por página Búsqueda: dond

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
Totales	498,476	255,674	251,819
	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)


< 1 >



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
 Instituciones de Banca Múltiple
 Periodo: Enero - Marzo 2026

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	2,007,867	1,514,939	7,926	53,196
	732	370	6	0


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 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

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2026

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	7,729,200,432	5,201,360,392	233,832,415	856,268,992
	112,988	112,988	-	-


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 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

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2026

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	2,234,508,012	1,264,735,576	49,238,447	24,597,285
	35,316	35,316	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 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.



SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Período: Enero - Marzo 2026

Muestra 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. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. VI b) La IF no acredita o no acredita en tiempo la constitución de la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41. Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 11)	Art. 42, f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)
 Banco Dondé.	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

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: Marzo del 2026

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 2025](#) | [2026](#)

Muestra 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	1	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos

Enero - Marzo 2026

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 53 registros)

< >