



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 – Diciembre 2023



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
Servicios	Banca por Internet	<u>10.00</u>	★★★★★	8 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”.

INFORMACIÓN BÁSICA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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	0



Atención a Usuarios

Número de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10	Número de Sanciones
82	31.88	9.68	0



Productos Evaluados

Tipo	Producto	Calificación del producto (0-10)	Lugar Respecto de las otras instituciones
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	10.00	1 de 19
Servicios	Banca por Internet	10.00	8 de 31

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Periodo: Enero - Diciembre 2023

<p>Datos Históricos: 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle						
Páginas Web Institucionales	Alerta	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
		<input type="checkbox"/> Detalle		Calificación 0 - 10							
Totales del Sector	5	6,920,181	31.1	9.07	173	13,028,318	0	0			
		82	31.9	<u>9.68</u>		-	S/I	S/I	✓	✗	Ver

[Regresar](#)

Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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 registros por página

Búsqueda:

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

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Banca por Internet
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Elije un producto:



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: fundación

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	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)	IDATU Calificación por produc Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
8		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00	N/A



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: fundación

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	6,796,443	37,756,749,118	5,555	35,934,612,323	5,350,110,873	15
	75	342,727	4,570	341,823	14,143	4

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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
	82	0	0	17	58	1	2	3	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 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.



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos

Enero - Diciembre 2023

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
	No registró página WEB

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< >



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sector: Bancos

Mes: Mayo del 2024

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](#) | [2023](#)

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	-	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< >



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto

[Monto Reclamado](#)

[Monto Abonado](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	6,920,181	4,960,908	33,522	164,951
 Fundación Dondé Banco	82	16	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 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.

