

¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

El Buró de Entidades Financieras contiene información de Fondea Technologies, S.A. de C.V., S.F.P.* (en adelante Fondeadora), 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 <https://www.buro.gob.mx/> o en nuestra página de internet: www.fondeadora.com.

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.

La información relativa a de Fondea Technologies, S.A. de C.V., S.F.P.* (Fondeadora) en Buró de Entidades Financieras, es el siguiente:

Comportamiento General de Sociedades Financieras Populares

Son entidades de microfinanzas que tienen como propósito fomentar el ahorro popular y expandir el acceso al financiamiento para aquellas personas que por su situación, se han visto excluidas de los sistemas tradicionales de crédito. Pueden recibir depósitos, préstamos y créditos de bancos, fideicomisos públicos y organismos internacionales.

Los ahorros de los clientes quedan garantizados hasta por un monto equivalente a 25 mil UDIS, que representan aproximadamente \$ 194,372.18

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley de Ahorro y Crédito Popular.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 38 Sociedades Financieras Populares.

Periodo: Enero - Marzo 2023

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle					
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil clientes ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	972	1.1	9.43	92	3,700,339	0	0.0		
Apoyo Múltiple, S.A. de C.V., S.F.P.	22	0.5	8.29	-	-	S/I	✓	✗	Ver

*Antes Apoyo Múltiple, S.A de C.V S.F.P

SOFIPOS
(Sociedades Financieras Populares)

SANCIONES EN CONDUSEF

Sociedades Financieras Populares
Periodo: Enero - Marzo 2023

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. 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).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera estemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOF	Otras causas
Apoyo Multiple, S.A. de C.V., S.F.P.	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 38 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](#)

SOFIPOS
(Sociedades Financieras Populares)

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Sociedades Financieras Populares
Periodo: Enero - Marzo 2023

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
Apoyo Multiple, S.A. de C.V., S.F.P.	22	0	0	0	0	22	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 38 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.

SOFIPOS
(Sociedades Financieras Populares)

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Sociedades Financieras Populares
Periodo: Enero - Marzo 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	972	190	37	0
Apoyo Multiple, S.A. de C.V., S.F.P.	22	11	1	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 38 registros) < 1 >

SOFIPOS
(Sociedades Financieras Populares)

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Sociedades Financieras Populares
Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Consumos no reconocidos	
Totales	317	20.6	21	64	56	28	3,708
Apoyo Multiple, S.A. de C.V., S.F.P.	22	19.1	18	5	1	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 38 registros) < 1 >

¹Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

SOFIPOS
(Sociedades Financieras Populares)

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Sociedades Financieras Populares
Periodo: Enero - Marzo 2023

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Apoyo Multiple, S.A. de C.V., S.F.P.	8.09	8.21	8.55	8.29

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 38 registros) < 1 >



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
 Sociedades Financieras Populares
 Periodo: Enero - Marzo 2023



Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consultas en CONDUSEF (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensa	Defensa Legal Gratuita
Totales	1,009	18	252	565	47	41	6	4
Apoyo Multibanco, S.A. de C.V., S.F.P.	72	3	17	-	2	2	2	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 38 registros)



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
 Sociedades Financieras Populares
 Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

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	656	9,180,788,118	14,016,470	3,372,883	950,097	28
Apoyo Multibanco, S.A. de C.V., S.F.P.	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 38 registros)

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.