



Cuenta Monedero

¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

El Buró de Entidades Financieras contiene información de Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (Cuenta Monedero), 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: <https://www.cuentamonedero.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 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.





Cuenta Monedero

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 Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (Cuenta Monedero) en el Buró de Entidades Financieras, es el siguiente:

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 54 Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Calificación de Supervisión	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		Detalle				
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	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	47,260	9.46	1	17,376			
Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	1	-			10	✓	✗



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Diciembre 2025

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	45,927	45,603,056	993	44,488,274	8,789,376	20
Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	-	-	-	-	-	-

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





Cuenta Monedero



RECLAMACIONES EN CONDUSEF Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
Totales	1,333	16.3	0	396	228	110
Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	1	0.0	-	1	-	-

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

¹Corresponde 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 Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Diciembre 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
Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	1	0	0	0	0	0	1	0	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.



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Diciembre 2025



Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES				
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	1,521	1,199	134	27	5	4
Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	1	1	-	-	-	0




Cuenta Monedero

FINTECH
(Instituciones de Fondos de Pago Electrónico)

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO


Instituciones de Fondos de Pago Electrónico
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="tu dine"/>				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	47,260	13,869	515	5,320
 Tu Dinero Digital, S.A. de C.V. - Institución de Fondos de Pago Electrónico	1	1	0	0

FINTECH
(Instituciones de Fondos de Pago Electrónico)

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO


Instituciones de Fondos de Pago Electrónico
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="tu dir"/>				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	3,281,830,501	120,606,602	5,937,487	59,449,410
 Tu Dinero Digital, S.A. de C.V. - Institución de Fondos de Pago Electrónico	8,632	8,632	-	-

FINTECH
(Instituciones de Fondos de Pago Electrónico)

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Fondos de Pago Electrónico
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="tu dir"/>				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	11,880,274	3,882,540	109,939	3,882,782
 Tu Dinero Digital, S.A. de C.V. - Institución de Fondos de Pago Electrónico	-	-	-	-

Cuenta Monedero


FINTECH
(Instituciones de Fondos de Pago Electrónico)

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Diciembre 2025

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 dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra registros por página

Búsqueda:


Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
 Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	-	-	-

FINTECH
(Instituciones de Fondos de Pago Electrónico)

SANCIONES EN CONDUSEF Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona informaci?n relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).
 Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	0	-	-

La información que se muestra corresponde únicamente a Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico para conocer la información de todo el sector al que corresponde, se podrá acceder al sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>."

EL

Buró

De Entidades Financieras

contiene información de
Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico 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
<https://www.cuentamonedero.com/>



GOBIERNO DE
MÉXICO

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

