



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:

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Datos Históricos: 2025 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014				 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros			
Muestra 20 registros por página				Búsqueda: tu diner			
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	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción			
	☐ Detalle	☐ Detalle					
	Alerta	Calificación 0 - 10		(\$)			Sinergia con Condusef
Totales del Sector	29,937	NA	-	-			
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 - Septiembre 2025

Muestra 20 registros por página		Búsqueda: tu din				
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	28,893	42,605,368	1,475	39,834,462	6,524,243	16
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 >

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

FINTECH
(Instituciones
de Fondos de
Pago Electrónico)

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

Muestra 20 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	1,044	17.1	0	317	173	84
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)

< 1 >

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

FINTECH
(Instituciones
de Fondos de
Pago Electrónico)

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Septiembre 2025

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
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)

< 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.

FINTECH
(Instituciones
de Fondos de
Pago Electrónico)

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO Instituciones de Fondos de Pago Electrónico Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto		Monto Reclamado	Monto Abonado	
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: tu dine		
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	29,937	10,332	497	3,340
 Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico	1	1	0	0

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

< 1 >

Cuenta Monedero



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

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

< 1 >

Sanciones

Cerrar



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

Muestra registros por página

Búsqueda:

 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 >

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](#)

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



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

