





CAUCIÓN Y FIANZAS


Comportamiento General

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES + Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programa de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto	
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) + Detalle	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)			Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)	
Totales del Sector		2	5	24,928	5.3	9.39	19	356,208	0			
				10	23.1	-		-	S/I			


Reclamaciones de la Institución Financiera

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹						
	<u>Consulta las principales causas</u>						
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)		Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	8,447	315,275,228	37,324		87,587,214	62,114,049	71
	-	-	-		-	-	-

Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros			
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).
	0	-	-	-


Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
Totales	2,660	843	637
	-	-	-


Reclamaciones por Trimestre

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
	10	0	0	0	0	5	5	0	0

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
Totales	16,481	17.8	15	5,785	2,408	1,737
 INBURSA Cautión y Fianzas	10	0.0	5	5	1	1

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	117,697	12,869	3,612	1,044	98	2	1
	75	10	-	-	-	0	0

Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	24,928	0	0	0
	10	0	0	0

Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Reclamado

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	2,087,355,478	0	0	0
	10,531	-	-	-

Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Abonado

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	261,241,111	0	0	0

