

OPERADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN

Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		 Detalle			
	Total de Reclamaciones  Detalle	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)  Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción		
	Alerta			(\$)		
Totales del Sector	9	9.21	3	52,128		
Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	0	-		-		

Reclamaciones de la Institución Financiera

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	0	0	0	0	0	0
Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	-	-	-	-	-	-

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).
Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	0	-	-

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones			
Totales	0	0	0
<u>Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</u>	-	-	-

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
<u>Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0


Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Solicitud de traspaso de valores no aplicado	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
Totales	23	12.0	21	4	3	3
Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	-	-	-	-	-	-

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	114	18	5	2	1
Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	-	-	-	-	-

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	9	1	0	0
 Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	0	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	1,593,732	528,050	0	0
 Operadora Inbur sa de Fondos de InversiA ⁷ n, S.A. de C.V., Grupo Financi ero Inbursa.	-	-	-	-

Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	1,032	0	0	0
 Operadora Inbur sa de Fondos de InversiA ⁿ , S.A. de C.V., Grupo Financi ero Inbursa.	-	-	-	-

Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	-	-	-