

OPERADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN

Comportamiento General

| Instituciones | RECLAMACIONES ¹ | | SANCIONES | | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programas de Educación Financiera |
|---|---|--|---------------------------------------|--------------------------------|---|-----------------------------------|
| | Total de Reclamaciones [+] Detalle | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) [+] Detalle Calificación 0 - 10 Alerta | Total de Sanciones [+] Detalle | Monto Total de Sanción (\$) | | |
| 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 | | | | | |
|---|---|----------------------|-------------------------------------|--|--------------------|-----------|
| | <u>Consulta las principales causas</u> | | | | | |
| | 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. | - | - | - | - | - | - |

[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 | 0 | 0 | 0 |
|--|---|---|---|
| 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 por proceso | | | 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

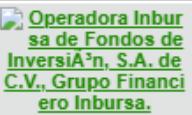
| Instituciones | Reclamaciones por Concepto | | | |
|---|------------------------------------|------------------------------|---|---|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Possible Fraude ² | Possible Robo de Identidad ³ | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
| Totales | 9 | 1 | 0 | 0 |
|  Operadora 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 | Possible Fraude ² | Possible Robo de Identidad ³ | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
| Totales | 1,593,732 | 528,050 | 0 | 0 |
| Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa. | - | - | - | - |

Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

| Instituciones | \$ Monto Abonado | | | | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
|--|------------------------------------|------------------------------|---|--|---|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Possible Fraude ² | Possible Robo de Identidad ³ | | |
| Totales | 1,032 | 0 | 0 | | 0 |
|  Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero 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. | - | - | - |