INBURSA
Optimiza tu dinero

AFORE
Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores[3]	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	% de comisión anual que cobran las Afores sobre el ahorro del trabajador	Indicador de rendimiento neto (%) (ganancia obtenida sobre el ahorro del trabajador) A MAYOR RENDIMIENTO NETO, MAYOR PENSIÓN										Programas de Educación Financiera
		Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 100,000 cuentas registradas[2] (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)			SB0	SB 55-59	SB 60-64	SB 65-69	SB 70-74	SB 75-79	SB 80-84	SB 85-89	SB 90-94	SB 1000	Sinergia con Condusef
Totales del Sector	6	2,209	3.9	9.38	2	38,488		0.57	5.30	5.34	5.34	5.38	5.47	5.57	5.65	5.70	5.70	5.60	
INBURSA Afore		48	4.6	10.00		-	✓	0.57	5.57	6.06	5.63	5.86	5.92	6.08	6.15	6.20	6.25	6.16	✓

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	Inconformidad con la información recibida	Separación de cuentas no concluida o no atendida
Totales	35	8	5
INBURSA Afore	2	4	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).
INBURSA Afore	0	-	-	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Índice de desempeño a Atención a Usuarios

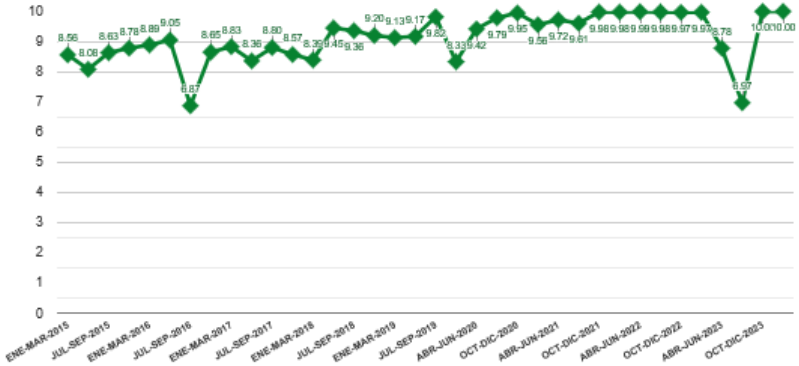
INBURSA Afore

Afore Inbursa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Enero - Marzo 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	6.00	10.00
Conciliación	4.00	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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	55	0	0	0	0	0
INBURSA Afore	7	-	-	-	-	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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
INBURSA Afore	48	7	0	0	0	41	0	0	0

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef [1] Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	Separación de cuentas no concluida o no atendida	Unificación de cuentas no atendida o no concluida
Totales	2,154	39.7	17	1,433	137	100
INBURSA Afore	41	26.8	7	27	-	1

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	5,683	1,954	200	16	2
INBURSA Afore	101	39	2	-	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa