

Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ²	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		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)										Programas de Educación Financiera
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle				A MAYOR RENDIMIENTO NETO, MAYOR PENSIÓN										
		Total de Reclamaciones	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	
Totales del Sector	4	4,143	3.9	7.76	8	276,398		0.57	5.10	5.24	5.31	5.32	5.49	5.60	5.70	5.76	5.75	5.57	
		79	4.1	<u>8.78</u>	-		✓	0.57	5.41	6.06	5.81	5.83	5.98	6.16	6.25	6.34	6.43	6.34	✓

Consultas, reclamaciones y controversias 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	3,933	38.4	14	2,184	379	288
 INBURSA Afore	67	37.1	12	48	2	4

Reclamaciones por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	5,992	1,719	263	46	3
	140	28	5	-	-

Consultas, reclamaciones y controversias 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	210	1,891,449	9,007		1,891,449	254,697	13
	12	1,796,489	149,707		1,796,489	159,736	9

Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 57).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 58 f. VI).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

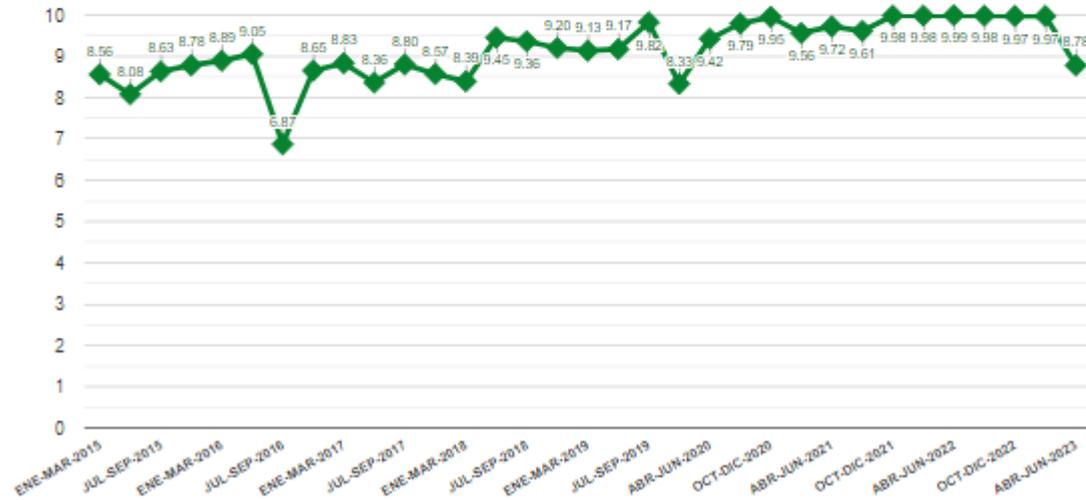
Reclamaciones de la Institución Financiera

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
	79	4	8	0	0	33	34	0	0

Observación: -----


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

Del trimestre Abril - Junio 2023		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	4.80	8.78
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



Causas de la Reclamación

Instituciones	Inconformidad con la información recibida	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto
Totales	102	53	35
	3	5	1