

BANCO
Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institucion Financiera Condusef			Detalle						
		Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales		Alerta									
Totales del Sector	5	1,571,344	29.7	8.96	26	1,098,430	0	0			
		31,195	35.5	<u>9.57</u>		-	S/I	S/I	✓	✓	Ver

Evaluación por producto



Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	<u>9.31</u>	★★★★★	2 de 14
	Crédito Personal	<u>7.36</u>	★★★★☆	13 de 16
	Crédito de Nómina	<u>7.90</u>	★★★★☆	5 de 8
	Crédito Automotriz	<u>8.52</u>	★★★★☆	2 de 4
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.99</u>	★★★★★	4 de 15
	Depósito a la Vista	<u>9.43</u>	★★★★★	15 de 27
Servicios	Banca por Internet	<u>10.00</u>	★★★★★	5 de 31

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	311,207	225,183	157,993
	10,315	47	1

Reclamaciones en 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	1,538,947	7,665,278,658	4,981	7,415,211,446	1,621,917,204	22
	30,991	154,427,740	4,983	154,427,740	21,146,326	14

Sanciones

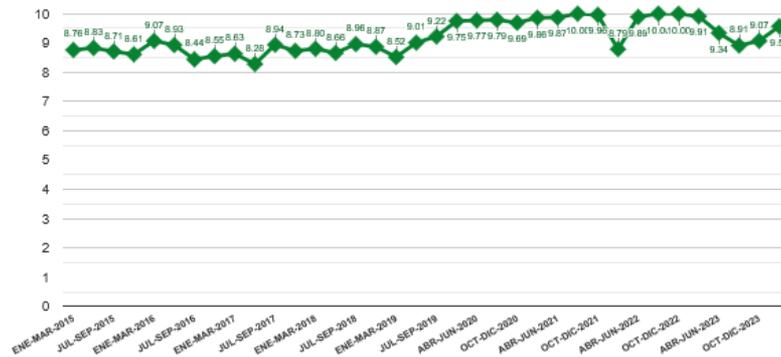
Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 40. null Proporcionó la información y/o documentación de manera incorrecta (Art. 40)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios



Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Enero - Marzo 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.69	9.57
Conciliación	3.92	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



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
	31,195	30,991	0	0	0	204	0	0	0



Página WEB

Instituciones	Página WEB
	www.inbursa.com

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso						
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Totales	32,397	42.5	14	6,765	4,646	2,114	50,736
	204	31.3	10	40	24	6	2,080

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	90,819	45	27,642	4,972	4,710	1,719	643	439	38
	866	-	170	189	34	11	3	2	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	1,571,344	1,142,376	8,949	37,739
	31,195	19,992	102	518

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	9,544,054,291	6,532,515,899	244,600,109	827,986,794
	195,925,077	107,074,516	2,520,616	13,860,383

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	1,922,691,435	1,572,147,223	41,101,890	23,686,623
	22,007,986	17,655,166	1,435,053	24,500