


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 Institución Financiera Condusef			Detalle						
Páginas Web institucionales		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
		Alerta		Calificación 0 - 10							
Totales del Sector	4	3,754,359	35.8	8.83	69	4,746,318	0	0			
		60,814	47.0	<u>9.34</u>	3	74,096	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>7.78</u>	★★★★★	7 de 14
	Crédito Personal	<u>7.14</u>	★★★★★	11 de 16
	Crédito de Nómina	<u>6.84</u>	★★★★★	7 de 8
	Crédito Automotriz	<u>8.89</u>	★★★★★	3 de 4
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.99</u>	★★★★★	4 de 15
	Depósito a la Vista	<u>8.98</u>	★★★★★	17 de 27

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


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	3,686,836	22,261,013,260	6,038	20,832,105,746	2,303,241,931	11
	60,314	5,856,131,899	97,094	5,856,131,899	33,292,779	1

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	908,192	535,042	436,083
	27,081	155	-

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. 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 Buró de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. IV.null Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. V.null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o las DCG (Art. 13)	Art. 40.null No proporcionó la información y/o documentación requerida (Art. 40)	Otras causas	
	3	74,096	2	1	-	-	0	-	-	-	-	-	▲

Índice de desempeño a Atención a Usuarios



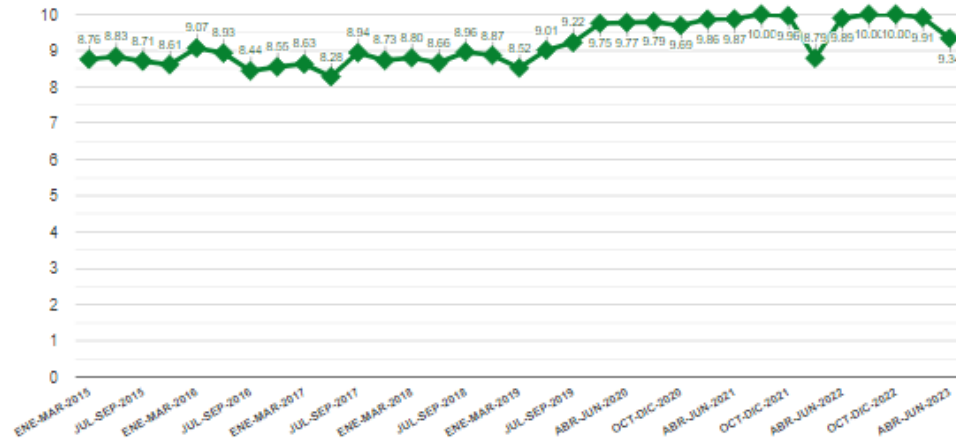
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Abril - Junio 2023

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.51	9.34
Conciliación	3.85	

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
	60,814	30,249	30,065	0	0	259	241	0	0

Página WEB

Instituciones


Página WEB

www.inbursa.com

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Totales	67,523	39.3	16	12,932	12,620	4,599	72,522
	500	33.7	11	106	22	11	3,396 ▲

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	223,710	78	56,136	10,646	11,309	4,627	1,122	614	69
	1,996	-	406	762	94	25	5	6	0