


Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ²	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		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					
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) <input type="checkbox"/> Detalle	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	3	27,526	6.8	9.11	53	1,438,650	0			
		17	22.0	<u>9.73</u>		-	S/I	✓	✓	NA

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)	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
Totales	16,244	18.0	16	6,527	2,125	1,553
	17	0.0	5	7	-	3

Reclamaciones por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	41,318	16	12,635	3,573	1,150	39	13
	225	-	17	-	-	-	0

Consultas, reclamaciones y controversias de la institución financiera

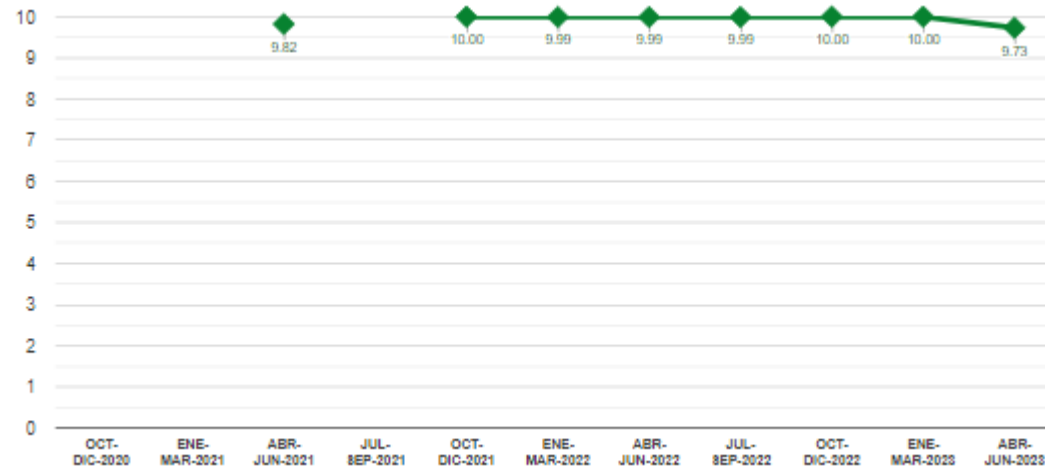
Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	<u>Consulta las principales causas</u>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	11,282	457,801,477	40,578	183,267,993	109,000,570	59
	-	-	-	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios



Inbursa Seguros de Caucción y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Abril - Junio 2023		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.73	9.73
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



Causas de Reclamación

Instituciones	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el monto de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
Totales	2,820	1,883	1,561
	-	-	-

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 Buró de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-