

Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		<input type="checkbox"/> Detalle			
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector	115	8.78	10	164,068		
Inversora Bursátil, S.A. de C.V. , Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	2	9.10		-	✓	✓

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)	Incumplimiento con los términos del contrato	Negativa a la entrega de valores	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución
Totales	64	14.1	23	15	13	5
Inversora Bursátil, S.A. de C.V. Casa de Bolsa Grupo Financiero Inbursa	1	0.0	21	1	-	-

Reclamaciones por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES				
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	272	2	48	14	7	1
Inversora Bursátil, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	4	-	1	-	-	-

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	51	17,283,423	338,891	10,194,958	9,002,473	88
Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	1	-	-	-	-	-

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).	Otras causas
Inversora Bursátil, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	0	-	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Inversora Bursátil, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	4.00	5.10	NA	9.10

Reclamaciones en 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
<u>Inversora Bursátil, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa</u>	2	0	1	0	0	1	0	0	0

Causas Reclamación

Instituciones	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el manejo de cuenta	Inconformidad con los intereses y/o rendimientos
Totales	9	6	5
Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	-	-	1