

## Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>		<a href="#">Detalle</a>			
	Total de Reclamaciones <a href="#">Detalle</a>	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <a href="#">Detalle</a> Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector	23	9.08	5	109,476		
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</a>	0	NA	-	-	✓	✓

[Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.](#)

## Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución
Totales	21	15.8	22	6	5	5
<u>Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa</u>	-	-	-	-	-	-

## Reclamaciones por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES		
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación
Totales	94	1	15	5
Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa	-	-	-	-

## Consultas, reclamaciones y controversias de la institución financiera

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	2	0	0	0	0	0

[Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V. Grupo Financiero Inbursa.](#)

- - - - -

## 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. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)
<u>Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V. Grupo Financiero Inbursa.</u>	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	
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa</a>	NA	NA	NA	NA

### Causas de Reclamación

Instituciones	Solicitud de traspaso de valores no aplicado	No recepción del prospecto de inversión	Venta de valores sin autorización
Totales	1	1	0
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</a>	-	-	-