INBURSA
Optimiza tu dinero

## PENSIONES
## Comportamiento General

| Instituciones | RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef | | | SANCIONES Detalle | | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programas de Educación Financiera |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total de Reclamaciones Detalle Alerta | Índice de Reclamación por cada 100 mil pagos[2] (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción ( $ ) | | |
| Totales del Sector | 63 | 7.5 | 8.47 | - | - | | |
| INBURSA Pensiones | 0 | - | - | | - | ✓ | ✓ |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## Reclamaciones 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 | 22 | 223,914 | 10,178 | 220,431 | 220,431 | 100 |
| INBURSA Pensiones | - | - | - | - | - | - |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INBURSA Pensiones | 0 | 0 | 0 | 0 |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## Clasificación de las Reclamaciones / Monto Reclamado

| Instituciones | $ Monto Reclamado | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Reclamaciones Totales[1] | Posible Fraude[2] | Posible Robo de Identidad[3] | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos[4] |
| Totales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INBURSA Pensiones | - | - | - | - |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## Clasificación de las Reclamaciones / Monto Abonado

| Instituciones | $ Monto Abonado | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Reclamaciones Totales[1] | Posible Fraude[2] | Posible Robo de Identidad[3] | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos[4] |
| Totales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INBURSA Pensiones | - | - | - | - |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

| Instituciones | Inconformidad por el retraso del pago de la pensión | Solicitud de modificación de datos y/o cobertura no atendida | Traspaso solicitado y no aplicado a cuenta destino |
|---|---|---|---|
| Totales | 13 | 9 | 0 |
| INBURSA Pensiones | - | - | - |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## Reclamaciones por Trimestre

| 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 |
| INBURSA Pensiones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## Reclamaciones en CONDUSEF

| Instituciones | Reclamaciones en Condusef [1] Consulta por proceso | | | Principales Causas | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable ( % ) | Tiempo de Respuesta ( días ) | Inconformidad por el retraso del pago de la pensión | Relacionado con otro Sector | Negativa para informar sobre el estatus que guarda el contrato y/o póliza |
| Totales | 41 | 19.4 | 17 | 20 | 4 | 4 |
| INBURSA Pensiones | - | - | - | - | - | - |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

| Instituciones | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Gestión Electrónica | Conciliación | Dictamen |
| Totales | 280 | 34 | 7 | 3 |
| INBURSA Pensiones | - | - | - | - |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

| Instituciones | Criterios evaluados | | Calificación Final (0 - 10) |
|---|---|---|---|
| | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación | |
| INBURSA Pensiones | - | - | - |

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa