INBURSA
Optimiza tu dinero

SEGUROS
Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores[3]	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) Detalle Alerta	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	5	14,484	6.9	9.32	24	664,439	0			
INBURSA Seguros		414	4.1	9.61		-	S/I	✓	✓	Ver

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	5,999	329,205,338	54,877	50,632,656	33,985,012	67
INBURSA Seguros	184	289,509	1,573	289,509	208,060	72

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto ($)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	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)	Otras causas
INBURSA Seguros	0	-	-	-	-	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

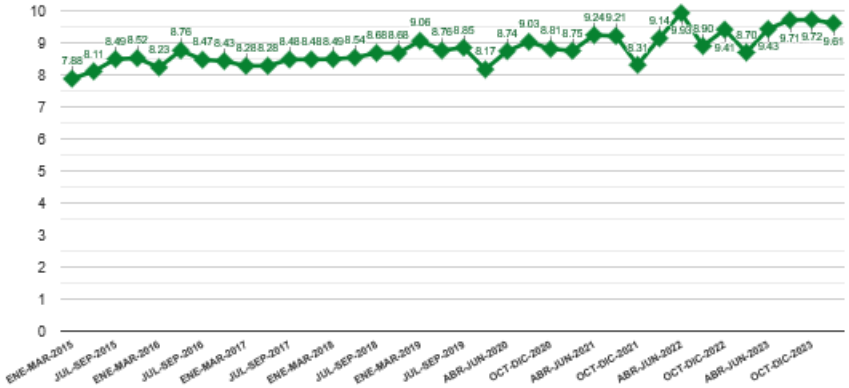
INBURSA
Optimiza tu dinero

Índice de desempeño a Atención a Usuarios

INBURSA Seguros

Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Enero - Marzo 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.78	9.61
Conciliación	3.83	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
Totales	2,899	424	415
INBURSA Seguros	9	84	3

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 Seguros	414	184	0	0	0	230	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)	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	8,485	17.4	16	3,271	1,085	951
INBURSA Seguros	230	33.8	13	93	18	23

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	67,311	3	6,709	1,773	512	66	4
INBURSA Seguros	2,758	-	183	47	15	1	0

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 Seguros	0	0	0	0

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR 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 Seguros	-	-	-	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR 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 Seguros	-	-	-	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

EVALUACIÓN CONDUSEF

Seguros Inbursa, S.A., 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
Seguros	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	10.00	★★★★★	3 de 9
	Seguro de Casa Habitación	8.23	★★★★☆	7 de 15
	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	8.35	★★★★☆	6 de 8
	Seguro de Automóvil Residentes	9.12	★★★★½	14 de 25
	Seguro de Transporte Público	9.94	★★★★★	7 de 11
	Seguro de Camiones	9.08	★★★★½	5 de 14
	Seguro de gastos médicos mayores colectivo	9.82	★★★★★	2 de 15

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

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa