

## Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			Detalle					
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (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			
		618	4.6	<u>9.43</u>		-	S/I	✓	✓	<a href="#">Ver</a>

Alerta

## Evaluación por producto


**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)	<u>10.00</u>	★★★★★	2 de 9
	Seguro de vida con componente de inversión	<u>9.83</u>	★★★★★	2 de 13
	Seguro de Casa Habitación	<u>7.96</u>	★★★★☆	7 de 15
	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	<u>8.35</u>	★★★★☆	6 de 8
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.67</u>	★★★★★	9 de 24
	Seguro de Transporte Público	<u>9.96</u>	★★★★★	6 de 11
	Seguro de Camiones	<u>8.55</u>	★★★★☆	6 de 14
	Seguro de gastos médicos mayores colectivo	<u>9.94</u>	★★★★★	2 de 15

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

## Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			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	6,627	2,125	1,553
 INBURSA Seguros	371	32.9	13	129	42	40

## 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	12,655	3,573	1,150	99	13
	773	-	282	89	36	4	0

## 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	11,282	457,801,477	40,578	183,267,993	109,000,570	59
	247	808,205	2,454	808,205	258,205	42

## Causas de la Reclamaciones

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
	26	-	5

## Reclamaciones de 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
	618	147	100	0	0	206	165	0	0

## 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. 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	-	-	-	-	-

## Índice de desempeño a Atención a Usuarios



Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Abril - Junio 2023		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.65	<b>9.43</b>
Conciliación	3.84	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		

