

AFORE Comportamiento General

| Instituciones | Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³ | RECLAMACIONES ¹ | | | SANCIONES | | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | % de comisión anual que cobran las Afores sobre el ahorro del trabajador | Indicador de rendimiento neto (%) (ganancia obtenida sobre el ahorro del trabajador) | | | | | | | | | | Programas de Educación Financiera |
|---|---|--|--------|-------------|------------------------|--|---|--|--|--------------------|-----------------------------|---|----------|----------|----------|----------|------------|-----------------------|-----------------------------------|
| | | Detalle en: La Institución Financiera | | Condusef | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación por cada 100,000 cuentas registradas ² (Trimestral) | | | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | A MAYOR RENDIMIENTO NETO, MAYOR PENSIÓN | | | | | | | |
| | | Detalle | | | | | | SB0 | SB 60-64 | SB 65-69 | SB 70-74 | SB 75-79 | SB 80-84 | SB 85-89 | SB 90-94 | SB 95-99 | SB Inicial | Sinergia con Condusef | |
| Totales del Sector | | 7 | 10,932 | 4.6 | 9.37 | 7 | 238,918 | 0.566 | 5.37 | 5.28 | 5.44 | 5.52 | 5.60 | 5.65 | 5.69 | 5.69 | 5.60 | 5.60 | |
|  | | 202 Sujeto a Supervisión | 4.5 | <u>9.30</u> | | - | ✓ | 0.570 | 6.10 | 5.96 | 6.36 | 6.33 | 6.44 | 6.45 | 6.45 | 6.46 | 6.39 | 6.38 | ✓ |

Sanciones

| Instituciones | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros | | | | | |
|--|---|------------|---|---|--|--------------|
| | Total de Sanciones | Monto (\$) | Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI). | 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. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I). | Otras causas |
|  | 0 | - | - | - | - | - |

Principales causas de Reclamaciones de la Institución Financiera

| Instituciones | Inconformidad con la información recibida | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | Solicitud de trámite en espera de respuesta de alguna Entidad, Autoridad o Instituto |
|--|---|---|--|
| Totales | 0 | 0 | 0 |
|  | 4 | 13 | 3 |

Índice de desempeño a Atención a Usuarios

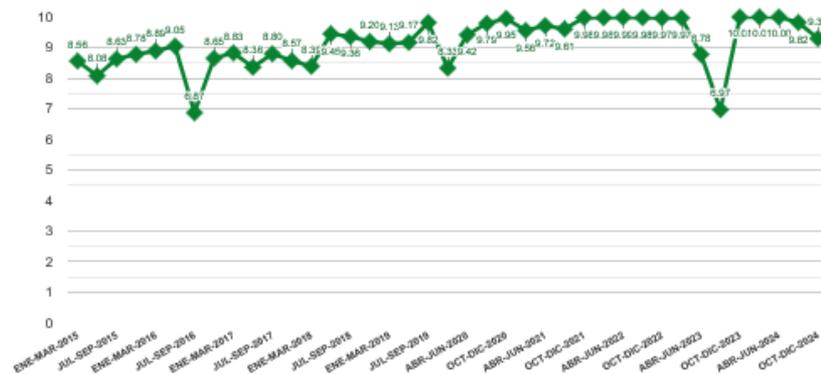


Afore Inbursa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa

| Del trimestre Enero - Diciembre 2024 | | |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| Procesos evaluados | Puntos obtenidos por proceso | Calificación IDATU |
| Gestión Electrónica | 5.90 | 9.30 |
| Conciliación | 3.40 | |

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

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 | 1,720 | 4,286,391 | 2,492 | 4,286,391 | 3,769,897 | 88 |
|  | 33 | 516,493 | 15,651 | 516,493 | 0 | 0 |

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 |
|  | 202 | 7 | 12 | 12 | 2 | 41 | 53 | 40 | 35 |

Reclamaciones en CONDUSEF

| Instituciones | Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso | | | Principales Causas | | |
|--|--|-------------------------------|---------------------------------|---|--|---|
| | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Solicitud de trámite no atendida o no concluida | Separación de cuentas no concluida o no atendida | Unificación de cuentas no atendida o no concluida |
| Totales | 9,212 | 33.7 | 16 | 6,137 | 599 | 401 |
|  | 189 | 23.5 | 9 | 107 | 5 | 5 |

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

| Instituciones | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|--------------|----------|-------------------------|
| | | Gestión Electrónica | Conciliación | Dictamen | Solicitud de Defensoría |
| Totales | 24,638 | 8,272 | 940 | 112 | 9 |
|  | 465 | 151 | 18 | 2 | - |