

BANCO

Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institucion Financiera Condusef			☐ Detalle						
		Total de Reclamaciones ☐ Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
		Alerta								Calificación 0 - 10	
Páginas Web institucionales										Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	5	6,572,903	30.2	9.14	74	3,439,572	0	0			
		118,019	23.2	9.52		-	S/I	S/I	✓	✓	Ver

Evaluación por producto



Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, 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
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	9.30	★★★★★	2 de 14
	Crédito Personal	7.30	★★★★☆	11 de 16
	Crédito de Nómina	7.38	★★★★☆	7 de 8
	Crédito Automotriz	8.93	★★★★☆	2 de 4
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	8.09	★★★★☆	13 de 15
	Depósito a la Vista	9.37	★★★★★	24 de 32
Servicios	Banca por Internet	10.00	★★★★★	14 de 31

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

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	0	0	0
	36,586	268	1

Reclamaciones en la Institución Financiera

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	<u>Consulta las principales causas</u>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	6,455,058	42,187,594,713	6,536	40,456,371,170	6,907,659,752	17
	117,169	10,820,379,409	92,348	10,818,160,551	80,468,620	1

Sanciones

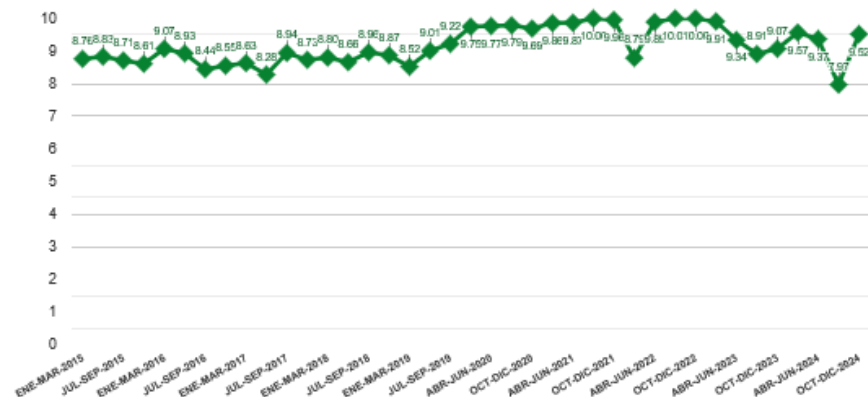
Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	3	232,432	-	1	1	1

Índice de desempeño a Atención a Usuarios



Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Enero - Diciembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.57	9.52
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)
Nota: El IDATU del 2T de 2023 no es estrictamente comparable con los trimestres anteriores.

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
	118,019	30,991	39,855	23,811	22,512	204	221	215	210



Página WEB

Instituciones

Página WEB



www.inbursa.com

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Consumos vía internet no reconocidos	
Totales	117,845	41.0	14	27,120	14,440	8,154	120
 INBURSA Banco	850	30.6	11	183	76	57	6,125

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	290,170	152	99,839	24,208	17,854	6,339	1,970	1,334	117
	2,694	3	708	833	139	42	7	6	0

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	6,572,903	4,795,253	36,428	154,569
	118,019	89,982	635	1,909

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	48,761,790,599	35,727,730,588	11,302,700,463	3,575,117,630
	10,894,432,560	10,343,029,235	10,014,295,743	26,675,803

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	7,921,863,970	5,715,897,726	157,037,501	168,245,960
	116,419,860	94,458,195	3,933,249	24,501