

CAUCIÓN Y FIANZAS

Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle					
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	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	55,764	5.3	8.99	96	3,269,483	0			
		16	9.8	<u>9.84</u>	-	S/I	✓	✓	☒	

Reclamaciones de 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	23,243	420,110,725	18,075	344,569,645	158,126,136	46
	-	-	-	-	-	-

Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de 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. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

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 monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
Totales	0	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
	16	0	0	0	0	8	4	4	2

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	32,521	16.6	16	11,991	4,551	3,765
	16	0.0	5	5	1	3

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	260,214	6	25,429	7,086	2,129	225	11
	287	-	16	-	-	-	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	0	0	0	0
	0	0	0	0

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
	-	-	-	-

Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Abonado

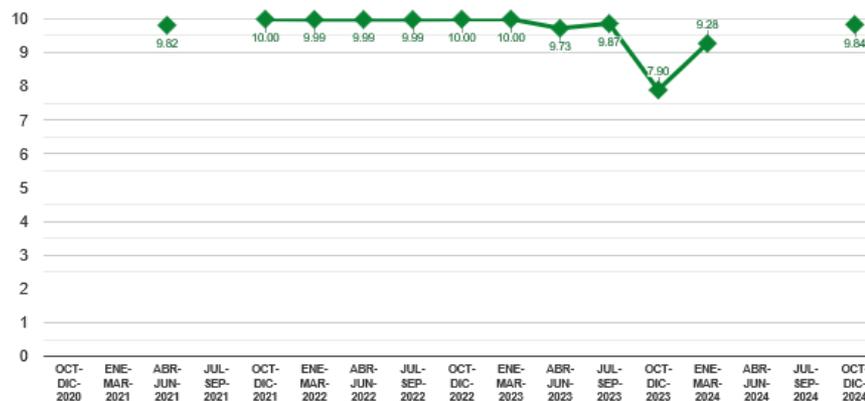
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
	-	-	-	-

Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)



Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Enero - Diciembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.84	9.84
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 de Atención a Usuarios (IDATU)

Nota: El IDATU del 2T de 2023 no es estrictamente comparable con los trimestres anteriores.