

INVERSORA BURSÁTIL
Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		Detalle			
	Total de Reclamaciones Detalle	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector	278	8.05	3	115,464		
Inversora Bursátil, S.A. de C.V. , Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	0	-		-	✓	✓

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	149	32,646,087	219,101	18,557,890	561,368	3
Inversora Bursátil, S.A. de C.V. Casa de Bolsa Grupo Financiero Inbursa	-	-	-	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Inversora Bursátil, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	-	-	-

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Inconformidad con el manejo de cuenta	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución	Compra de valores en condiciones distintas a las estipuladas en el contrato
Totales	0	0	0
Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	-	-	-

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
Inversora Bursátil, S.A. de C.V. - Casa de Bolsa - Grupo Financiero Inbursa	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Negativa a la entrega de valores	Inconformidad con los intereses y/o rendimientos
Totales	129	26.2	19	23	13	13
Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	-	-	-	-	-	-

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES				
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	319	1	98	30	10	5
<u>Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa</u>	-	-	-	-	-	-

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	278	7	0	0
 Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	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	111,463,228	2,424,664	0	0
 Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	-	-	-	-

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	2,442,546	492,200	0	0
 Inversora Bursátil, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	-	-	-	-

Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros			
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).
Inversora Bursátil, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa	0	-	-	-