

**OPERADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN**  
**Comportamiento General**

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>		<a href="#">Detalle</a>			
	Total de Reclamaciones <a href="#">Detalle</a>	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <a href="#">Detalle</a> Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción  ( \$ )		
<b>Totales del Sector</b>	25	7.00	3	88,102		
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</a>	0	-		-	✓	✓

## Reclamaciones 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	2	909,299	454,649	909,299	0	0
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</a>	-	-	-	-	-	-

## 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. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 90 Bis f. V). (Sistema)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).
<u>Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</u>	0	-	-	-	-

## Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Retiro de fondos indebido y/o no autorizado	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución	Venta de valores sin autorización
Totales	0	0	0
<u>Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</u>	-	-	-

## 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
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</a>	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Solicitud de traspaso de valores no aplicado	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
Totales	23	12.0	21	4	3	3
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</a>	-	-	-	-	-	-

## Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	114	18	5	2	1
<small>Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</small>	-	-	-	-	-

## Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
<b>Totales</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	0	0	0	0

## Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Reclamado

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	2,685,571	19,999	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	-	-	-	-

## Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	273,172	0	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.	-	-	-	-

## Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
<a href="#">Operadora Inbursa de Fondos de Inversión, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa.</a>	-	-	-