

**PATRIMONIAL**  
**Comportamiento General**

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			Detalle					
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) <input type="checkbox"/> Detalle	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	5	53,602	7.3	9.30	238	7,319,207	0			
		147	0.5	9.25	3	120,900	SI	✓	✓	NA

## 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	22,482	656,271,812	29,191	560,536,264	252,307,946	45
	47	46,849	997	46,849	20,659	44

## Sanciones

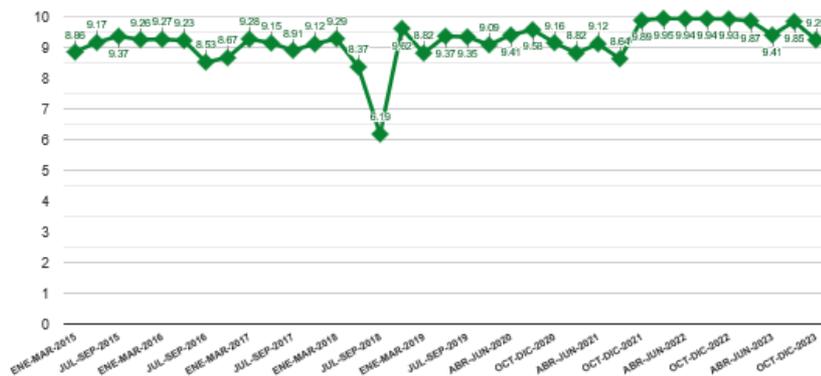
Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. XIV b) No atender las disposiciones de carácter general que la CONDUSEF emita (Arts. 56 y 57).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. II La IF no proporciona información relativa al SIAB-VIDA (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Otras causas
	3	120.000	-	-	-	3

## Índice de desempeño a Atención a Usuarios



Patrimonial Inbursa, S.A.

Del trimestre Octubre - Diciembre 2023		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.85	<b>9.25</b>
Conciliación	3.40	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



## 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 tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el monto de la indemnización
Totales	7,383	3,117	2,134
	2	-	-

## 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
	147	13	13	8	13	22	37	30	11

## Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> 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	31,120	17.6	16	12,426	4,070	3,118
	100	29.0	10	50	11	-

## Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	284,863	25	24,177	6,918	2,408	195	29
	5,334	-	89	11	0	-	0

## 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>
Totales	0	0	0	0
	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>2</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	0	0	0	0
	-	-	-	-

## Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Abonado

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