

PENSIONES
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 Reclamación por cada 100 mil pagos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector	322	10.1	8.16	6	160,727		
	1	-	-		-	✓	✓

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	139	1,205,587	8,673	1,195,557	1,149,219	96
	-	-	-	-	-	-

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 / 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 / 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
	-	-	-	-

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Inconformidad por el retraso del pago de la pensión	Solicitud de modificación de datos y/o cobertura no atendida	Incumplimiento de las condiciones y endosos de la póliza
Totales	0	0	0
 INBURSA Pensiones	-	-	-

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
	1	0	0	0	0	1	0	0	

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Inconformidad por el retraso del pago de la pensión	Inconformidad con descuentos indebidos en la pensión	Incumplimiento de beneficios adicionales contratados
Totales	183	19.7	16	84	20	19
	1	0.0	3	1	-	-

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES		
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen
Totales	668	160	23	5
	3	1	-	-

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	-	-	-

Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Art. 94 f. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-