

SEGUROS

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				Sinergia con Condusef	
		Total de Reclamaciones	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
		(Quejas del usuario)								
		Detalle								
		Alerta								
Totales del Sector		5	55,764	5.3	8.99	96	3,269,483	0		
		1,695	3.9	9.24	-	S/I	✓	✓	Ver	

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
	915	971,427	1,062		971,427	439,829 45

Sanciones

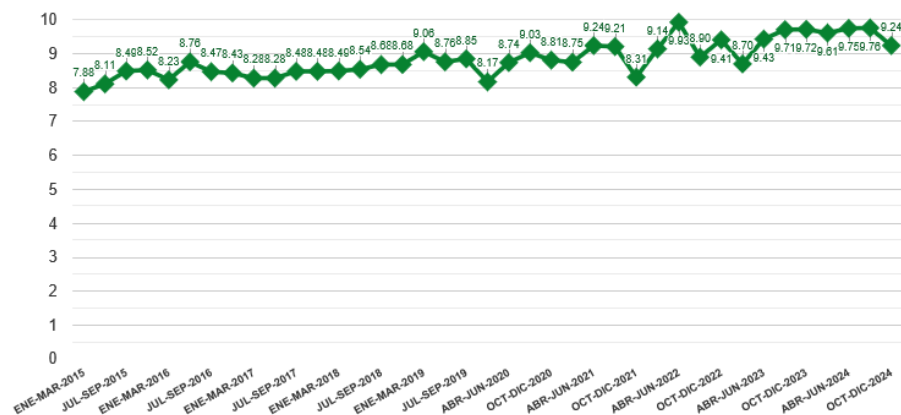
Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios



Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Enero - Diciembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.38	9.24
Conciliación	3.86	
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.

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
	43	2	18

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
	1,695	184	275	185	271	230	214	202	134

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta <u>por proceso</u>			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
	780	30.2	13	298	86	87

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
	7,934	-	605	175	57	7	1

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
	-	-	-	-

EVALUACIÓN CONDUSEF



Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Seguros	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	<u>10.00</u>	★★★★★	2 de 9
	Seguro de Casa Habitación	<u>7.84</u>	★★★★☆	7 de 15
	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	<u>8.35</u>	★★★★☆	6 de 8
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.11</u>	★★★★☆	11 de 25
	Seguro de Transporte Público	<u>9.98</u>	★★★★★	5 de 10
	Seguro de Camiones	<u>9.57</u>	★★★★★	4 de 14
	Seguro de gastos médicos mayores colectivo	<u>9.69</u>	★★★★★	2 de 14
	Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual	<u>9.61</u>	★★★★★	7 de 20

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).