

CAUSION Y FIANZAS

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 (Quejas del usuario)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
											☐ Detalle
Totales del Sector		5	40,638	6.6	9.29	128	4,180,996	0			
			23	26.1	9.87		-	S/I	✓	✓	NA

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	16,357	288,986,802	17,667		265,522,708	181,080,621	68
	-	-	-		-	-	-

Sanciones

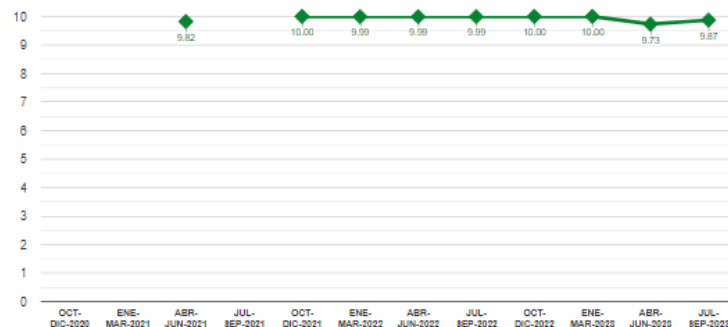
Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. XIV b) No atender las disposiciones de carácter general que la CONDUSEF emita (Arts. 56 y 57).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios



Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Del trimestre Julio - Septiembre 2023		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.87	9.87
Conciliación	4.00	
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	4,928	2,328	1,982
	-	-	-

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
	23	0	0	0	0	12	5	6	0

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas		
	Consulta por proceso					
	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	24,281	17.5	16	9,782	3,157	2,401
	23	0.0	4	10	-	6

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	227,170	17	18,877	5,387	1,920	154	20
	329	-	23	-	-	-	0

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