


## 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 <u>Sinergia con Condusef</u>	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	3	27,526	6.8	9.11	53	1,438,650	0			
		85	0.9	9.41	-	S/I	✓	✓	NA	

## Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas		
	Consulta <u>por proceso</u>			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
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	16,244	18.0	16	6,627	2,125	1,553
 INBURSA Patrimonial	50	28.0	11	28	6	.

## Reclamaciones por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	41,318	16	12,655	3,573	1,150	99	13
	79	-	52	7	4	-	0

## Consultas, reclamaciones y controversias de la institución financiera

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	<u>Consulta las principales causas</u>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
<b>Totales</b>	<b>11,282</b>	<b>457,801,477</b>	<b>40,578</b>	<b>183,267,993</b>	<b>109,000,570</b>	<b>59</b>
	26	8,730	336	8,730	-	0

## 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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas
	0	-				

### Causas de Reclamación

Instituciones	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el monto de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
Totales	2,820	1,883	1,561
	-	-	-

## Observaciones CONDUSEF



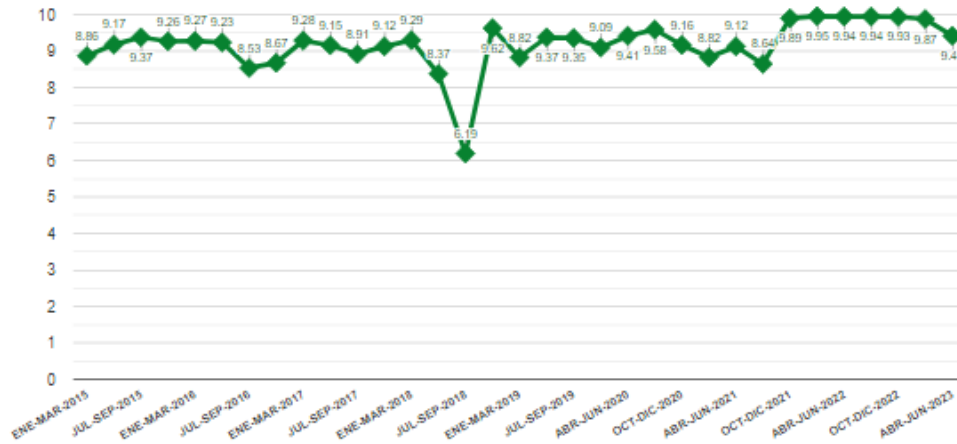
Patrimonial Inbursa, S.A.

Del trimestre Abril - Junio 2023

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.86	<b>9.41</b>
Conciliación	3.60	

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



## Reclamaciones de la Institución Financiera

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
	85	13	13	0	0	22	37	0	0