



## Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			<a href="#">Detalle</a>			
	Total de Reclamaciones <a href="#">Detalle</a>	Índice de Reclamación por cada 100 mil pagos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <a href="#">Detalle</a> Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector	239	24.6	7.86	1	15,098		
	0	0.0	NA	-		✓	✓

## Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> 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	94	20.0	12	37	18	9
	0	-	-	-	-	-

## Reclamaciones por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES		
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen
Totales	423	81	12	1
	1	-	-	-


## 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 (%)
Totales	145	109,371	754	101,824	101,824	100
	-	-	-	-	-	-


## Causas de Reclamación

Instituciones	Inconformidad por el retraso del pago de la pensión	Solicitud de modificación de datos y/o cobertura no atendida	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
Totales	83	59	3
	-	-	-

## Índice de desempeño a Atención a Usuarios

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).
	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).	Otras causas
	0	-	-	-

