

BANCO
Comportamiento General

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	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						
Páginas Web institucionales		Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) IDATU 3T de 2024 Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
		Alerta									
Totales del Sector	5	4,951,208	31.9	9.14	74	3,011,695	0	0			
		95,297	25.6	<u>7.97</u>	2	213,188	S/I	S/I	✓	✓	Ver

Evaluación por producto



Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, 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
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	9.28	★★★★★	2 de 14
	Crédito Personal	7.32	★★★★☆	11 de 16
	Crédito de Nómina	7.28	★★★★☆	7 de 8
	Crédito Automotriz	8.73	★★★★☆	2 de 4
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	10.00	★★★★★	3 de 15
	Depósito a la Vista	9.39	★★★★★	13 de 27
Servicios	Banca por Internet	10.00	★★★★★	15 de 31

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

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	1,110,370	698,693	461,980
 INBURSA Banco	29,034	177	1

Reclamaciones en 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	4,859,175	24,205,103,028	4,981	22,363,172,609	4,919,977,026	22
	94,657	646,915,574	6,834	646,915,574	61,193,209	9

Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los 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. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 41.- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario (Art. 18 Bis)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	2	213,188	-	-	-	2

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
	95,297	30,991	39,855	23,811	0	204	221	215	0



Página WEB

Instituciones

Página WEB



www.inbursa.com

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Consumos vía internet no reconocidos	
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)					
Totales	92,033	41.3	14	20,872	11,714	6,363	140,763
	640	31.0	11	140	60	41	5,027

Reclamaciones en CONDUSEF por Proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	238,176	126	78,178	17,776	13,729	4,858	1,553	1,089	93
	2,144	1	530	615	109	32	5	6	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	4,951,208	3,634,543	27,608	111,765
	95,297	72,803	450	1,450

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	29,359,635,740	19,608,871,115	915,442,201	2,677,717,213
	709,995,343	256,724,184	10,334,993	21,890,475

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	5,751,942,611	4,432,225,928	114,409,484	134,332,575
	95,176,113	78,793,893	3,156,347	24,501