

Comportamiento General

Periodo: enero-diciembre de 2020

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef ☑ Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera <u>Sinergia con Condusef</u>	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) ☑ Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	72,649	30.2	8.20	88	2,748,492	0	9.3		
	6	2.2	<u>9.88</u>	0	-	S/I	10.0	✗	NA