

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Aseguradoras
Enero - Junio 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ARGOS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,482	3,301	-5.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	436	357	-18.1%
CONTROVERSIAS	420	330	-21.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	361	266	-26.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	59	64	8.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	16	16	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	8	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	3	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,918	3,658	-6.6%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

Atendidas por 159,920

Atendidas por 3,658

→ **Part. 2.3%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 132 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Argos, de éstos, 98 concentran el 60% de las quejas.



San Luis Potosí (SLP)	11
Acapulco de Juárez (Gro)	10
Aguascalientes (Ags)	9
Tepic (Nay)	9
Culiacán (Sin)	5
Campeche (Camp)	4
Tlalpan (CDMX)	4
Durango (Dgo)	4
Zapopan (Jal)	4
Puebla (Pue)	4

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 Hidalgo	33
2 Jalisco	27
3 Veracruz	27
4 Vicepresidencia Jurídica*	27
5 Metropolitana Central	20
6 Metropolitana Metro	18
7 Guanajuato	16
8 Guerrero	16
9 San Luis Potosí	15
10 Estado de México	12



UAU'S que atendieron más reclamaciones

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 32% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 68% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	27	7.6%
Entre 30 a 39 años	81	22.7%
Entre 40 a 49 años	109	30.5%
Entre 50 a 59 años	83	23.3%
Entre 60 a 69 años	38	10.6%
Entre 70 a 79 años	11	3.1%
Más de 80 años	8	2.2%
TOTAL	357	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

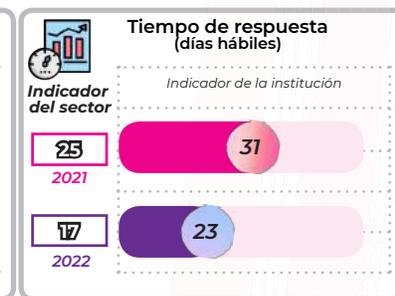
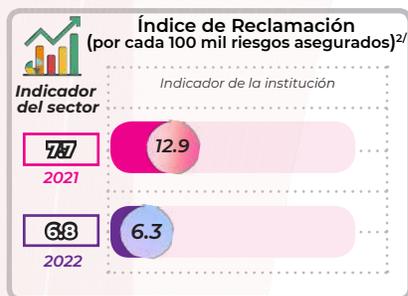
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	436	100.0	357	100.0	-18.1
Vida - Individual	398	91.3	314	88.0	-21.1
Vida - Grupo	38	8.7	43	12.0	13.2

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: Seguros Argos acumuló 1 vencimiento de 154 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste asunto representó el 1.6% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 158 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 1 caso Seguros Argos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este asunto representó el 3.3% de los asuntos concluidos en CO y el 2.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (158)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de ARGOS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.65	1.67	9.94	9.72	9.83
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.92	n/a	3.12	n/a	3.12
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	3.33	2.33	28.77	31.91	30.34
Total	100			91.82	86.63	93.29

El puntaje 93.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.29 / 10 = 9.33 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 35 asuntos atendidos en este proceso, 1 (2.9%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (17.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 10.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Seguros Argos incumplió en el asunto que significó el 100% de sus convenios firmados y representó el 50.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (35)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de seguros ARGOS	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	2.86	5.26	24.20	22.75	23.48
Informes no razonados	10	11.43	21.05	4.86	1.00	2.93
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	17.14	10.53	18.95	10.67	14.81
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	100.00	50.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			49.01	35.42	42.21

El puntaje 42.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$42.21 / 10 = 4.22 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.33	x	0.6	5.60
Conciliación	4.22	x	0.4	1.69

$$IDATU = 7.29$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	351	266	-24.2%
Consultas	0	0	-
Controversias:	351	266	-24.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	351	266	-24.2%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	351	266	-24.2%
UNE	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	351	266	-24.2%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	214	209	78.6%
En Trámite	137	57	21.4%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	4,275	4,162	-2.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,151	1,081	-6.1%
CONTROVERSIAS	1,049	963	-8.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	796	725	-8.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	253	238	-5.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	91	106	16.5%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	10	12	20.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,426	5,243	-3.4%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 176 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 73 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	194
2	Vicepresidencia Jurídica*	118
3	Metropolitana Metro	80
4	Nuevo León	51
5	Jalisco	46
6	Estado de México	44
7	Veracruz	43
8	Puebla	40
9	Sinaloa	34
10	Guanajuato	33



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	91	8.4%
Entre 30 a 39 años	233	21.6%
Entre 40 a 49 años	261	24.2%
Entre 50 a 59 años	239	22.1%
Entre 60 a 69 años	181	16.7%
Entre 70 a 79 años	64	5.9%
Más de 80 años	12	1.1%
TOTAL	1,081	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

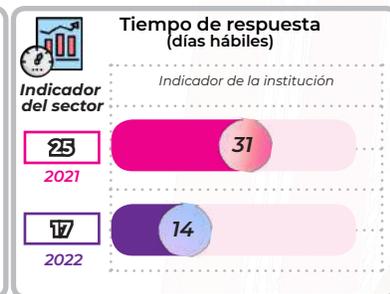
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,151	100.0	1,081	100.0	-6.1
Daños - Automóviles	456	39.6	490	45.3	7.5
Vida - Individual	337	29.3	271	25.1	-19.6
Vida - Grupo	123	10.7	108	10.0	-12.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	53	4.6	70	6.5	32.1
Daños - Diversos misceláneos	53	4.6	41	3.8	-22.6
Resto de Productos ^{1/}	129	11.2	101	9.3	-

^{1/}Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Diversos técnicos, entre otros.

Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) IEI IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 374 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 376 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 11 casos Seguros Banorte emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 11.0% de los asuntos concluidos en CO y el 25.6% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (376)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.52	n/a	3.84	n/a	3.84	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	11.00	25.58	14.43	1.00	7.71	
Total	100			78.27	56.00	71.55	

El puntaje 71.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.55 / 10 = 7.16 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 123 asuntos atendidos en este proceso, 1 (0.8%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (0.8%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Seguros Banorte no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (123)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.81	5.26	28.35	22.75	25.55
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.81	1.75	29.48	26.78	28.13
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			97.83	89.53	93.68

El puntaje 93.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.68 / 10 = 9.37 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	7.16	0.6	4.29
Conciliación	9.37	0.4	3.75

IDATU= 8.04

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	3,819	3,645	-4.6%
Consultas	3,031	2,901	-4.3%
Controversias:	788	744	-5.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	788	744	-5.6%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	788	744	-5.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	788	744	-5.6%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	535	702	94.4%
En Trámite	253	42	5.6%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,201	3,136	-2.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	163	190	16.6%
CONTROVERSIAS	152	174	14.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	122	140	14.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	30	34	13.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	15	36.4%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,364	3,326	-1.1%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 71 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC Seguros, de éstos, 42 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	32
2	Vicepresidencia Jurídica*	16
3	Jalisco	12
4	Chihuahua	11
5	Sonora	11
6	Metropolitana Metro	10
7	Yucatán	10
8	Nuevo León	9
9	Quintana Roo	7
10	Veracruz	7

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 40% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 60% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	14	7.4%
Entre 30 a 39 años	45	23.7%
Entre 40 a 49 años	34	17.9%
Entre 50 a 59 años	44	23.2%
Entre 60 a 69 años	36	18.9%
Entre 70 a 79 años	17	8.9%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	190	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	163	100.0	190	100.0	16.6
Vida - Individual	126	77.3	142	74.7	12.7
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	8	4.9	18	9.5	125.0
Vida - Grupo	6	3.7	9	4.7	50.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	5	3.1	8	4.2	60.0
Resto de Productos ^{1/}	18	11.0	13	6.9	-

Accidentes personales fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Daños - Diversos misceláneos, SIAB Vida, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49



METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 65 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 70 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos HSBC Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 18.2% de los asuntos concluidos en CO y el 4.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (70)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de HSBC	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.92	n/a	2.07	n/a	2.07	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	18.18	4.65	1.00	28.82	14.91	
Total	100			63.07	83.82	76.98	

El puntaje 76.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.98 / 10 = 7.70 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 16 asuntos atendidos en este proceso por HSBC Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (12.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 3.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, HSBC Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (16)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de HSBC	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	12.50	3.51	21.94	23.56	22.75
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			91.94	93.56	92.75

El puntaje 92.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.75 / 10 = 9.28 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	7.70	x	0.6	4.62
Conciliación	9.28	x	0.4	3.71

$$IDATU = 8.33$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	2,358	3,435	45.7%
Consultas	1,384	2,901	109.6%
Controversias:	974	534	-45.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	974	534	-45.2%

Controversias - Medios de Recepción

Sucursales	330	311	-5.8%
UNE	125	190	52.0%
Teléfono	470	33	-93.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	49	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	974	534	-45.2%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	974	469	87.8%
En Trámite	0	65	12.2%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ATLAS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,250	3,247	-0.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	217	238	9.7%
CONTROVERSIAS	208	217	4.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	150	177	18.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	58	40	-31.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	9	19	111.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,467	3,485	0.5%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

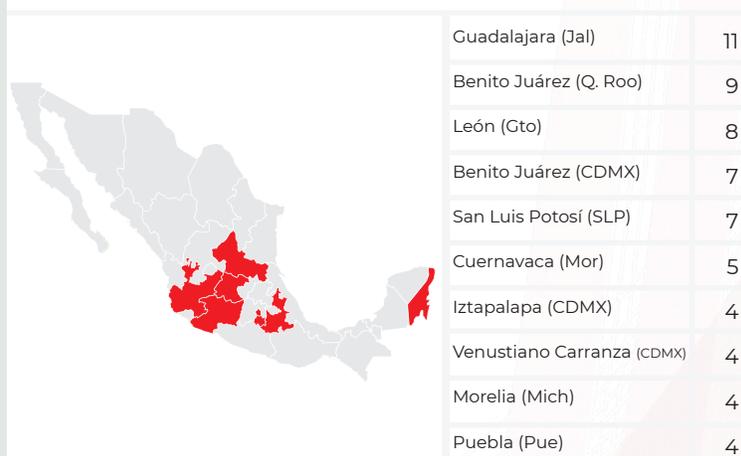
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 76 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Atlas, de éstos, 53 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	50
2	Jalisco	24
3	Vicepresidencia Jurídica*	21
4	Metropolitana Metro	17
5	Guanajuato	15
6	Quintana Roo	10
7	Morelos	9
8	Nuevo León	7
9	Querétaro	7
10	San Luis Potosí	7

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 65% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 35% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	29	12.2%
Entre 30 a 39 años	63	26.5%
Entre 40 a 49 años	60	25.2%
Entre 50 a 59 años	48	20.2%
Entre 60 a 69 años	30	12.6%
Entre 70 a 79 años	8	3.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	238	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

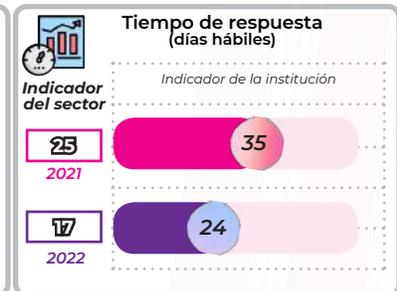
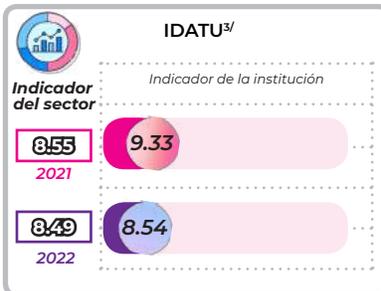
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	217	100.0	238	100.0	9.7
Daños - Automóviles	115	53.0	142	59.7	23.5
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	27	12.5	33	13.9	22.2
Vida - Individual	22	10.1	23	9.7	4.5
Vida - Grupo	25	11.5	17	7.1	-32.0
Resto de Productos ^{1/}	28	12.9	23	9.6	-

Daños-automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Vida-grupo fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/}Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 73 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 78 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Seguros Atlas emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 11.1% de los asuntos concluidos en CO y el 4.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (78)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de seguros Atlas	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.66	n/a	1.07	n/a	1.07	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	11.11	4.65	14.22	28.82	21.52	
Total	100			75.29	83.82	82.59	

El puntaje 82.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.59 / 10 = 8.26 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 26 asuntos atendidos en este proceso, 1 (3.8%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3.8%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (26)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de Seguros Atlas	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	3.85	5.26	22.19	22.75	22.47
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	3.85	1.75	27.52	26.78	27.15
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			89.71	89.53	89.62

El puntaje 89.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.62 / 10 = 8.96 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.26	x	0.6	4.96
Conciliación	8.96	x	0.4	3.58

$$IDATU = 8.54$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	3,217	3,089	-4.0%
Consultas	3,033	2,901	-4.4%
Controversias:	184	188	2.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	184	188	2.2%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	152	174	14.5%
UNE	32	14	-56.3%
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	184	188	2.2%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	184	155	82.4%
En Trámite	0	33	17.6%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE QUÁLITAS COMPAÑIA DE SEGUROS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	1,312	1,966	49.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,219	1,605	31.7%
CONTROVERSIAS	1,117	1,469	31.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	848	1,102	30.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	269	367	36.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	93	123	32.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	9	12	33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,531	3,571	41.1%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 235 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas Compañía de Seguros, de éstos, 94 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	246
2	Vicepresidencia Jurídica*	136
3	Jalisco	130
4	Nuevo León	84
5	Metropolitana Metro	83
6	Estado de México	65
7	Sinaloa	64
8	Puebla	60
9	Baja California	57
10	Metropolitana Oriente	46



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	205	12.8%
Entre 30 a 39 años	492	30.7%
Entre 40 a 49 años	433	27.0%
Entre 50 a 59 años	262	16.3%
Entre 60 a 69 años	177	11.0%
Entre 70 a 79 años	29	1.8%
Más de 80 años	7	0.4%
TOTAL	1,605	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,219	100.0	1,605	100.0	31.7
Daños - Automóviles	1,200	98.4	1,570	97.8	30.8
Resto de Productos ^{1/}	19	1.6	35	2.2	-

Daños-automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

^{1/}Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Relacionado con otro sector.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: Quálitas acumuló 2 vencimientos de 530 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 3.2% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 533 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 4 casos Quálitas emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.6% de los asuntos concluidos en CO y el 9.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (533)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.38	3.23	9.96	9.44	9.70
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.36	n/a	3.03	n/a	3.03
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	2.56	9.30	30.21	22.64	26.42
Total	100			93.20	77.07	89.15

El puntaje 89.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.15 / 10 = 8.92 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 190 asuntos atendidos en este proceso, 2 (1.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.5% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (2.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 7.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Quálitas no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (190)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	1.05	10.53	27.86	15.50	21.68
Informes no razonados	10	0.53	5.26	9.76	7.75	8.76
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	2.11	7.02	28.64	17.11	22.88
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			96.27	70.36	83.32

El puntaje 83.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.32 / 10 = 8.33 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.92	x	0.6	5.35
Conciliación	8.33	x	0.4	3.33

$$IDATU = 8.68$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	1,143	1,447	26.6%
Consultas	111	87	-21.6%
Controversias:	1,032	1,360	31.8%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,032	1,360	31.8%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	851	1,099	29.1%
Correo electrónico	124	168	35.5%
UNE	56	91	62.5%
Página de internet	0	1	-
Sucursales	0	1	-
Teléfono	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	1,032	1,360	31.8%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	890	1,169	86.0%
En Trámite	142	191	14.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AZTECA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,381	3,511	3.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	233	379	62.7%
CONTROVERSIAS	224	363	62.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	195	284	45.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	29	79	172.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	16	128.6%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,614	3,890	7.6%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 128 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Azteca, de éstos, 81 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	74
2	Metropolitana Metro	40
3	Vicepresidencia Jurídica*	16
4	Yucatán	16
5	Metropolitana Oriente	15
6	Veracruz	15
7	Estado de México	14
8	Guanajuato	13
9	Oaxaca	13
10	Puebla	12



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 36% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 64% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	20	5.3%
Entre 30 a 39 años	63	16.6%
Entre 40 a 49 años	82	21.6%
Entre 50 a 59 años	100	26.4%
Entre 60 a 69 años	93	24.5%
Entre 70 a 79 años	18	4.8%
Más de 80 años	3	0.8%
TOTAL	379	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	233	100.0	379	100.0	62.7
Vida - Grupo	207	88.8	341	90.0	64.7
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	10	4.3	29	7.6	190.0
Resto de Productos ^{1/}	16	6.9	9	2.4	-

Accidentes personales fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: SIAB Vida, Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 106 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 113 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 4 casos Seguros Azteca emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 10.5% de los asuntos concluidos en CO y el 9.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (113)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.61	n/a	3.19	n/a	3.19	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	10.53	9.30	15.32	22.64	18.98	
Total	100			78.50	77.64	82.16	

El puntaje 82.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.16 / 10 = 8.22 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 44 asuntos atendidos en este proceso, 1 (2.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Seguros Azteca no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (44)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Seguros Azteca	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	2.27	5.26	25.39	22.75	24.07
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			95.39	92.75	94.07

El puntaje 94.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.07 / 10 = 9.41 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.22	x	0.6	4.93
Conciliación	9.41	x	0.4	3.76

$$IDATU = 8.69$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	3,261	3,197	-2.0%
Consultas	3,065	2,912	-5.0%
Controversias:	196	285	45.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	196	285	45.4%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	196	285	45.4%
Correo electrónico	0	0	-
UNE	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	196	285	45.4%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	196	262	91.9%
En Trámite	0	23	8.1%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,835	3,850	0.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	797	799	0.3%
CONTROVERSIAS	713	722	1.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	525	518	-1.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	188	204	8.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	82	69	-15.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	7	250.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,632	4,649	0.4%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 151 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre México, de éstos, 77 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	148
2	Vicepresidencia Jurídica*	77
3	Jalisco	66
4	Metropolitana Metro	58
5	Metropolitana Oriente	37
6	Sinaloa	36
7	Puebla	35
8	Estado de México	30
9	Nuevo León	27
10	Chihuahua	26



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	66	8.26%
Entre 30 a 39 años	199	24.91%
Entre 40 a 49 años	247	30.91%
Entre 50 a 59 años	158	19.77%
Entre 60 a 69 años	99	12.39%
Entre 70 a 79 años	29	3.63%
Más de 80 años	1	0.13%
TOTAL	799	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

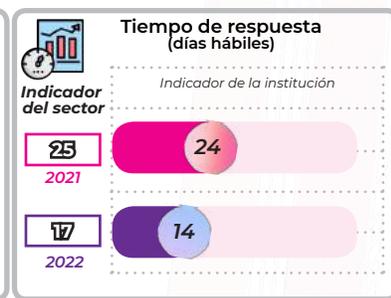
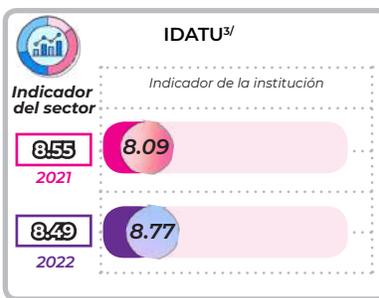
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	797	100.0	799	100.0	0.3
Daños - Automóviles	507	63.6	529	66.2	4.3
Accidentes y Enfermedades - GMM	61	7.7	102	12.8	67.2
Vida - Individual	115	14.4	89	11.1	-22.6
Resto de Productos ^{1/}	114	14.3	79	9.9	-

Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Vida-individual fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/}Incluye: Vida - Grupo, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 239 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 245 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Mapfre México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este asunto representó el 1.0% de los asuntos concluidos en CO y el 2.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (245)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	5.97	n/a	3.95	n/a	3.95	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.99	2.33	33.15	31.91	32.53	
Total	100			97.10	86.91	96.48	

El puntaje 96.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.48 / 10 = 9.65 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 118 asuntos atendidos en este proceso por Mapfre México, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (1.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 3.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Mapfre México incumplió en 1 caso que significó el 50.0% de sus convenios firmados y representó el 50.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (118)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	1.69	3.51	28.91	23.56	26.23
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	50.00	50.00	15.50	1.00	8.25
Total	100			84.41	64.56	74.48

El puntaje 74.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.48 / 10 = 7.45 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.65	x	0.6	5.79
Conciliación	7.45	x	0.4	2.98

$$IDATU = 8.77$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	1,109	1,091	-1.6%
Consultas	589	573	-2.7%
Controversias:	520	518	-0.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	520	518	-0.4%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	520	518	-0.4%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	520	518	-0.4%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	520	495	95.6%
En Trámite	0	23	4.4%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX SEGUROS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,800	3,351	-11.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	644	318	-50.6%
CONTROVERSIAS	618	282	-54.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	527	224	-57.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	91	58	-36.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	26	31	19.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	5	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,444	3,669	-17.4%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 110 municipios del país se registra al menos una reclamación de Citibanamex Seguros, de éstos, 58 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	43
2	Vicepresidencia Jurídica*	36
3	Guanajuato	20
4	Jalisco	19
5	Metropolitana Oriente	17
6	Sonora	14
7	Metropolitana Metro	13
8	Nuevo León	13
9	Puebla	11
10	Chihuahua	9



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 39% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 61% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	17	5.4%
Entre 30 a 39 años	44	13.8%
Entre 40 a 49 años	55	17.3%
Entre 50 a 59 años	71	22.3%
Entre 60 a 69 años	89	28.0%
Entre 70 a 79 años	35	11.0%
Más de 80 años	7	2.2%
TOTAL	318	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

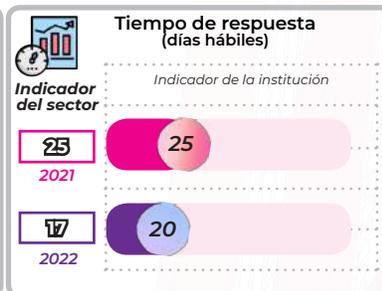
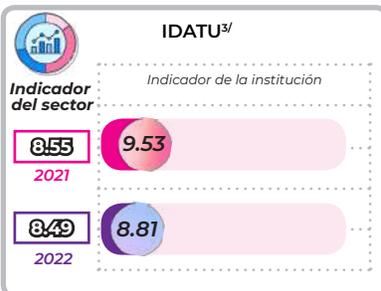
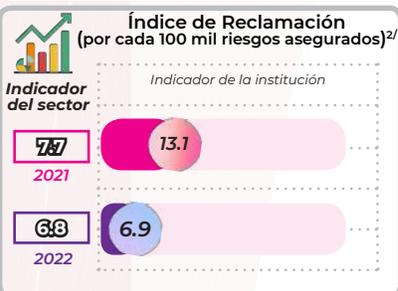
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	644	100.0	318	100.0	-50.6
Vida - Individual	398	61.8	211	66.4	-47.0
Accidentes y enfermedades - Accidentes personales	52	8.1	35	11.0	-32.7
Vida - Grupo	29	4.5	18	5.7	-37.9
Daños - Automóviles	41	6.4	6	1.9	-85.4
Accidentes y Enfermedades - GMM	6	0.9	5	1.6	-16.7
Daños - Diversos misceláneos	28	4.3	4	1.2	-85.7
Daños - Incendio	2	0.3	4	1.2	100.0
Resto de Productos ^{1/}	88	13.7	35	11.0	-
				35	

^{1/}Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, SIAB Vida, entre otros.

Daños - diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Daños - incendio fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
	Promedio del Sector	9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 76 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 108 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Citibanamex Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este asunto representó el 4.5% de los asuntos concluidos en CO y el 2.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (108)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.29	n/a	3.68	n/a	3.68	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	4.55	2.33	26.50	31.91	29.20	
Total	100			90.18	86.91	92.88	

El puntaje 92.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.88 / 10 = 9.29 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 32 asuntos atendidos en este proceso, 1 (3.1%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (12.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 7.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (32)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Banamex >>> CitiBanamex Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	3.13	5.26	23.66	22.75	23.20
Informes no razonados	10	3.13	5.26	8.59	7.75	8.17
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	12.50	7.02	21.94	17.11	19.53
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			84.19	77.61	80.90

El puntaje 80.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.90 / 10 = 8.09 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.29	x	0.6	5.57
Conciliación	8.09	x	0.4	3.24

$$IDATU = 8.81$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	6,762	4,453	-34.1%
Consultas	3,161	2,915	-7.8%
Controversias:	3,601	1,538	-57.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	3,601	1,538	-57.3%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	2,894	1,269	-56.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	528	223	-57.8%
Correo electrónico	152	22	-85.5%
UNE	0	18	-
Página de internet	26	6	-76.9%
Sucursales	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	3,601	1,538	-57.3%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	2,320	1,439	93.6%
En Trámite	1,281	99	6.4%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AFIRME

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,369	3,367	-0.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	327	337	3.1%
CONTROVERSIAS	307	314	2.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	237	256	8.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	70	58	-17.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	20	23	15.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,696	3,704	0.2%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

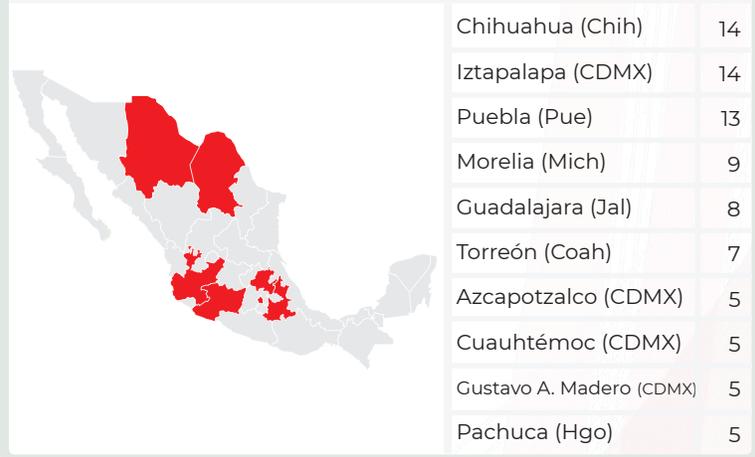
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

Atendidas por 159,920

Atendidas por 3,704 **Part. 2.3%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 77 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Afirme, de éstos, 68 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	57
2	Metropolitana Metro	35
3	Jalisco	27
4	Nuevo León	27
5	Vicepresidencia Jurídica*	23
6	Puebla	21
7	Chihuahua	19
8	Veracruz	17
9	Metropolitana Oriente	16
10	Estado de México	12



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	33	9.8%
Entre 30 a 39 años	83	24.6%
Entre 40 a 49 años	84	24.9%
Entre 50 a 59 años	89	26.4%
Entre 60 a 69 años	35	10.4%
Entre 70 a 79 años	11	3.3%
Más de 80 años	2	0.6%
TOTAL	337	100.0%

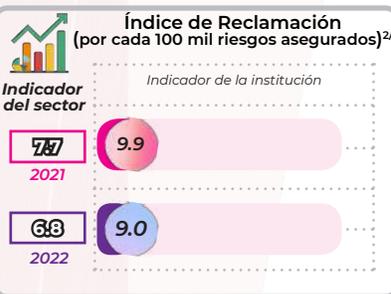
Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	327	100.0	337	100.0	3.1
Daños - Automóviles	252	77.1	271	80.4	7.5
Vida - Individual	27	8.2	24	7.1	-11.1
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	17	5.2	15	4.5	-11.8
Resto de Productos ^{1/}	31	9.5	27	8.0	-

^{1/}Incluye: Vida - Grupo, Daños - Incendio, entre otros.

- ➔ Daños - automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.
- ➔ Responsabilidad civil y riesgos profesionales fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 127 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 129 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Seguros Afirme emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 9.5% de los asuntos concluidos en CO y el 4.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (129)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de AFIRME	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.60	n/a	2.14	n/a	2.14	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	9.52	4.65	17.19	28.82	23.00	
Total	100			79.33	83.82	85.14	

El puntaje 85.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.14 / 10 = 8.51 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 30 asuntos atendidos en este proceso, 1 (3.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Seguros Afirme no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (30)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de AFIRME Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	3.33	5.26	23.23	22.75	22.99
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			93.23	92.75	92.99

El puntaje 92.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.99 / 10 = 9.30 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	8.51	x 0.6	5.11
Conciliación	9.30	x 0.4	3.72

$$IDATU = 8.83$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	3,269	3,193	-2.3%
Consultas	2,969	2,885	-2.8%
Controversias:	300	308	2.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	300	308	2.7%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	237	251	5.9%
UNE	63	57	-9.5%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	300	308	2.7%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	300	270	87.7%
En Trámite	0	38	12.3%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	4,068	4,214	3.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	963	1,061	10.2%
CONTROVERSIAS	875	965	10.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	659	716	8.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	216	249	15.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	81	90	11.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	7	6	-14.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,031	5,275	4.8%

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 171 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 55 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	172
2	Vicepresidencia Jurídica*	96
3	Nuevo León	66
4	Jalisco	62
5	Baja California	60
6	Metropolitana Metro	54
7	Metropolitana Oriente	43
8	Sonora	42
9	Chihuahua	38
10	Puebla	38



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	99	9.3%
Entre 30 a 39 años	233	22.0%
Entre 40 a 49 años	233	22.0%
Entre 50 a 59 años	225	21.2%
Entre 60 a 69 años	173	16.3%
Entre 70 a 79 años	85	8.0%
Más de 80 años	13	1.2%
TOTAL	1,061	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	963	100.0	1,061	100.0	10.2
Daños - Automóviles	518	53.8	598	56.4	15.4
Accidentes y Enfermedades - GMM	236	24.5	236	22.2	0.0
Vida - Individual	109	11.3	116	10.9	6.4
Resto de Productos ^{1/}	100	10.4	111	10.5	-

Daños - automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Vida - Grupo, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹ Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

² Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³ Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 307 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 338 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso AXA Seguros no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (338)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.59	n/a	3.82	n/a	3.82	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.82	90.00	98.82	

El puntaje 98.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.82 / 10 = 9.88 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 119 asuntos atendidos en este proceso, 4 (3.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 21.1% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (0.8%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, AXA Seguros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (119)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	3.36	21.05	23.18	1.00	12.09
Informes no razonados	10	0.84	5.26	9.62	7.75	8.69
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.84	1.75	29.46	26.78	28.12
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			92.26	65.53	78.89

El puntaje 78.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.89 / 10 = 7.89 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.88	x	0.6	5.93
Conciliación	7.89	x	0.4	3.15

$$IDATU = 9.08$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	6,109	3,767	-38.3%
Consultas	3,926	3,005	-23.5%
Controversias:	2,183	762	-65.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	2,183	762	-65.1%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	665	716	7.7%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	27	35	29.6%
UNE	0	11	-
Teléfono	1,071	0	-100.0%
Página de internet	333	0	-100.0%
Correo electrónico	84	0	-100.0%
Sucursales	3	0	-100.0%
Total	2,183	762	-65.1%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	2,010	669	87.8%
En Trámite	173	93	12.2%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	5,252	6,446	22.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,905	2,810	47.5%
CONTROVERSIAS	1,815	2,677	47.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,594	2,373	48.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	221	304	37.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	80	109	36.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	9	21	133.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	3	200.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	7,157	9,256	29.3%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 478 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 156 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Puebla	330
2	Oaxaca	313
3	Guanajuato	296
4	Metropolitana Central	270
5	Tabasco	148
6	Vicepresidencia Jurídica*	133
7	Hidalgo	126
8	Aguascalientes	86
9	Metropolitana Metro	80
10	Chiapas	74

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 31% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 69% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	146	5.2%
Entre 30 a 39 años	610	21.7%
Entre 40 a 49 años	822	29.3%
Entre 50 a 59 años	702	25.0%
Entre 60 a 69 años	383	13.6%
Entre 70 a 79 años	125	4.4%
Más de 80 años	22	0.8%
TOTAL	2,810	100.0%

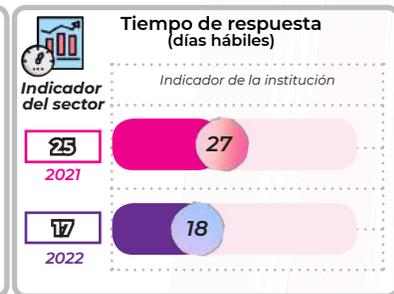
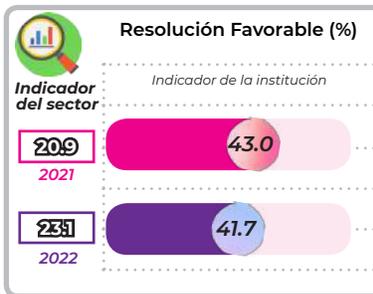
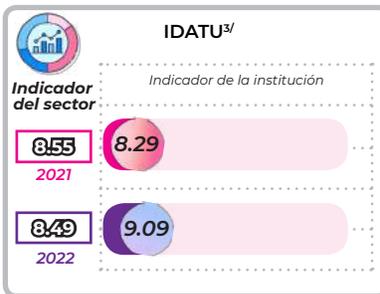
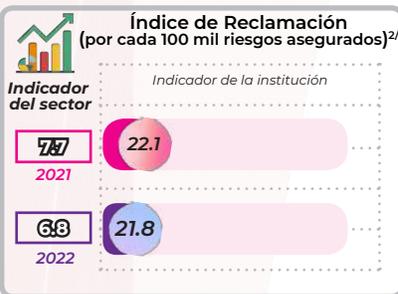
Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,905	100.0	2,810	100.0	47.5
Vida - Individual	1,603	84.1	2,462	87.6	53.6
Vida - Grupo	158	8.3	189	6.7	19.6
Resto de Productos ^{1/}	144	7.6	159	5.7	-

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 1,420 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 1,453 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Metlife México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 1.4% de los asuntos concluidos en CO y el 4.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1,453)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de MetLife	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.58	n/a	2.35	n/a	2.35	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	1.40	4.65	32.38	28.82	30.60	
Total	100			94.74	83.82	92.95	

El puntaje 92.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.95 / 10 = 9.30 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 165 asuntos atendidos en este proceso, 2 (1.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.5% de los asuntos con diferimiento del Sector

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (1.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 3.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Metlife México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (165)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de MetLife	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	1.21	10.53	27.54	15.50	21.52
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	1.21	3.51	29.22	23.56	26.39
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			96.76	79.06	87.91

El puntaje 87.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.91 / 10 = 8.79 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.30	0.6	5.58
Conciliación	8.79	0.4	3.51

$$IDATU = 9.09$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	6
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	8,739	9,388	7.4%
Consultas	4,691	5,346	14.0%
Controversias:	4,048	4,042	-0.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	4,048	4,042	-0.1%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,609	2,390	48.5%
UNE	957	736	-23.1%
Sucursales	404	484	19.8%
Correo electrónico	541	177	-67.3%
Teléfono	181	177	-2.2%
Página de internet	356	78	-78.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	4,048	4,042	-0.1%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	3,278	3,178	78.6%
En Trámite	770	864	21.4%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

CHUBB®

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CHUBB SEGUROS MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	4,083	4,720	15.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	931	1,147	23.2%
CONTROVERSIAS	858	1,077	25.5%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	667	863	29.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	190	214	12.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	65	63	-3.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	8	7	-12.5%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,014	5,867	17.0%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 195 municipios del país se registra al menos una reclamación de Chubb Seguros México, de éstos, 92 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	187
2	Jalisco	107
3	Metropolitana Metro	86
4	Vicepresidencia Jurídica*	70
5	Metropolitana Oriente	50
6	Nuevo León	48
7	Sinaloa	45
8	Querétaro	40
9	Estado de México	37
10	Guanajuato	36



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	116	10.1%
Entre 30 a 39 años	329	28.7%
Entre 40 a 49 años	248	21.6%
Entre 50 a 59 años	215	18.8%
Entre 60 a 69 años	166	14.5%
Entre 70 a 79 años	67	5.8%
Más de 80 años	6	0.5%
TOTAL	1,147	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

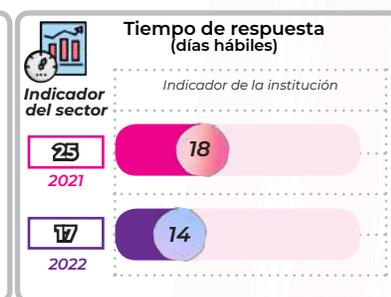
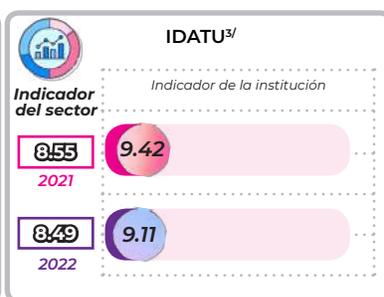
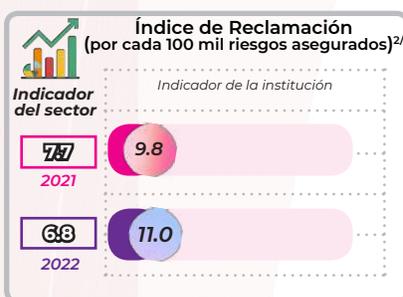
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	931	100.0	1,147	100.0	23.2
Daños - Automóviles	720	77.3	902	78.6	25.3
Daños - Diversos misceláneos	31	3.3	53	4.6	71.0
Vida - Individual	52	5.6	50	4.4	-3.8
Gastos médicos mayores	28	3.0	34	3.0	21.4
Resto de Productos ^{1/}	100	10.8	108	9.4	-

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/}Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 405 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 421 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Chubb Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.2% de los asuntos concluidos en CO y el 4.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (421)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de CHUBB	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.52	n/a	3.84	n/a	3.84	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	2.15	4.65	30.98	28.82	29.90	
Total	100			94.82	83.82	93.74	

El puntaje 93.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.74 / 10 = 9.37 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 111 asuntos atendidos en este proceso, 2 (1.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.5% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (1.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 3.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Chubb Seguros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (111)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de CHUBB	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	1.80	10.53	26.34	15.50	20.92
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	1.80	3.51	28.84	23.56	26.20
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			95.18	79.06	87.12

El puntaje 87.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.91 / 10 = 8.79 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.37	x	0.6	5.62
Conciliación	8.71	x	0.4	3.49

IDATU= 9.11

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	6
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	4,579	4,433	-3.2%
Consultas	3,142	2,881	-8.3%
Controversias:	1,437	1,552	8.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,437	1,552	8.0%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	657	876	33.3%
Correo electrónico	728	665	-8.7%
Teléfono	45	4	-91.1%
Sucursales	7	4	-42.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	2	-
Página de internet	0	1	-
UNE	0	0	-
Total	1,437	1,552	8.0%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	1,234	1,384	89.2%
En Trámite	203	168	10.8%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	272	310	14.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	250	251	0.4%
CONTROVERSIAS	229	229	0.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	178	174	-2.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	51	55	7.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	20	5.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	522	561	7.5%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 85 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	54
2	Jalisco	23
3	Vicepresidencia Jurídica*	22
4	Estado de México	15
5	Metropolitana Oriente	10
6	Michoacán	10
7	Puebla	10
8	Quintana Roo	8
9	Coahuila	7
10	Metropolitana Metro	7



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	5.2%
Entre 30 a 39 años	47	18.7%
Entre 40 a 49 años	83	33.1%
Entre 50 a 59 años	52	20.7%
Entre 60 a 69 años	44	17.5%
Entre 70 a 79 años	12	4.8%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	251	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

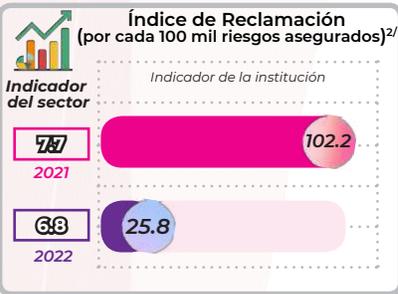
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	250	100.0	251	100.0	0.4
Daños - Automóviles	219	87.6	224	89.2	2.3
Daños - Diversos misceláneos	10	4.0	11	4.4	10.0
Resto de Productos ^{1/}	21	8.4	16	6.4	-

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Daños - Marítimo y transporte, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 75 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: En esta materia, no presentó problemática, ya que de los 77 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Zurich emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este asunto representó el 5.3% de los asuntos concluidos en CO y el 2.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (77)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.36	n/a	1.98	n/a	1.98	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	5.26	2.33	25.16	31.91	28.53	
Total	100			87.13	86.91	90.51	

El puntaje 90.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.51 / 10 = 9.05 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 28 asuntos atendidos en este proceso por Zurich, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3.6%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Zurich no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (28)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de ZURICH	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	3.57	1.75	27.70	26.78	27.24	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			97.70	96.78	97.24	

El puntaje 97.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.24 / 10 = 9.72 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.05	x	0.6	5.43
Conciliación	9.72	x	0.4	3.89

$$IDATU = 9.32$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	304	269	-11.5%
Consultas	5	0	-100.0%
Controversias:	299	269	-10.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	299	269	-10.0%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	173	174	0.6%
UNE	122	90	-26.2%
Teléfono	4	4	0.0%
Correo electrónico	0	1	-
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	299	269	-10.0%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	299	241	89.6%
En Trámite	0	28	10.4%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA SEGUROS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	4,032	4,380	8.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	895	1,179	31.7%
CONTROVERSIAS	837	1,060	26.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	675	827	22.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	162	233	43.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	52	101	94.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	6	14	133.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	4	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,927	5,559	12.8%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

Atendidas por **CONDUSEF** : 159,920

Atendidas por **BBVA Bancomer Seguros** | **BBVA Seguros** : 5,559

→ **Part. 3.5%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 203 municipios del país se registra al menos una reclamación de BBVA Seguros, de éstos, 77 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	221
2	Vicepresidencia Jurídica*	119
3	Jalisco	80
4	Metropolitana Metro	75
5	Guanajuato	50
6	Querétaro	44
7	Veracruz	39
8	Nuevo León	37
9	Puebla	37
10	Sinaloa	36



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	113	9.6%
Entre 30 a 39 años	325	27.6%
Entre 40 a 49 años	230	19.5%
Entre 50 a 59 años	221	18.7%
Entre 60 a 69 años	192	16.3%
Entre 70 a 79 años	75	6.4%
Más de 80 años	23	1.9%
TOTAL	1,179	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	895	100.0	1,179	100.0	31.7
Vida - Individual	328	36.7	426	36.1	29.9
Daños - Automóviles	270	30.2	384	32.6	42.2
Daños - Diversos misceláneos	110	12.3	116	9.8	5.5
Vida - Grupo	57	6.4	109	9.3	91.2
Accidentes personales	11	1.2	20	1.7	81.8
Terremoto y otros riesgos catastróficos	19	2.1	19	1.6	0.0
Daños - Incendio	2	0.2	12	1.0	500.0
Resto de Productos ^{1/}	98	10.9	93	7.9	-

➔ **Daños - Incendio fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.**

^{1/}Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 385 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 399 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos BBVA Seguros México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.1% de los asuntos concluidos en CO y el 4.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (399)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de BBVA Bancomer Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	5.45	n/a	4.06	n/a	4.06	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	2.06	4.65	31.14	28.82	29.98	
Total	100			95.21	83.82	94.04	

El puntaje 94.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.04 / 10 = 9.40 de calificación

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 120 asuntos atendidos en este proceso por BBVA Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de los 6 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, BBVA Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (120)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.40	0.6	5.64
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 9.64

SANCIÓNES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	4,149	3,191	-23.1%
Consultas	2,365	1,942	-17.9%
Controversias:	1,784	1,249	-30.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,784	1,249	-30.0%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,784	1,249	-30.0%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	1,784	1,249	-30.0%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	1,784	1,249	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



ZURICH SANTANDER - SEGUROS MÉXICO

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,759	3,588	-4.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	694	562	-19.0%
CONTROVERSIAS	648	505	-22.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	508	386	-24.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	140	119	-15.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	40	44	10.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	5	13	160.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,453	4,150	-6.8%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 147 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander Seguros México, de éstos, 56 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	80
2	Vicepresidencia Jurídica*	57
3	Veracruz	41
4	Jalisco	36
5	Metropolitana Metro	25
6	Guerrero	19
7	Puebla	19
8	Sinaloa	19
9	Metropolitana Oriente	17
10	Estado de México	16



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 48% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 52% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	34	6.1%
Entre 30 a 39 años	95	16.9%
Entre 40 a 49 años	120	21.4%
Entre 50 a 59 años	134	23.8%
Entre 60 a 69 años	114	20.3%
Entre 70 a 79 años	57	10.1%
Más de 80 años	8	1.4%
TOTAL	562	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	694	100.0	562	100.0	-19.0
Vida - Individual	224	32.3	190	33.8	-15.2
Daños - Diversos misceláneos	165	23.8	135	24.0	-18.2
Daños - Automóviles	106	15.3	79	14.1	-25.5
Vida - Grupo	48	6.9	33	5.9	-31.3
Accidentes personales	30	4.3	23	4.1	-23.3
Gastos médicos mayores	26	3.7	22	3.9	-15.4
Terremoto y otros riesgos catastróficos	12	1.7	14	2.5	16.7
Resto de Productos ^{1/}	83	12.0	66	11.7	-

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Terremoto y otros riesgos catastróficos fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Daños - Crédito, Daños - Diversos técnicos, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no esta registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 172 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 196 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Zurich Santander emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este asunto representó el 2.0% de los asuntos concluidos en CO y el 2.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (196)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.12	n/a	3.92	n/a	3.92	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	2.04	2.33	31.18	31.91	31.55	
Total	100			95.11	86.91	95.47	

El puntaje 95.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.47 / 10 = 9.55 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 76 asuntos atendidos en este proceso por Zurich Santander, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Zurich Santander no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (76)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	1.32	1.75	29.15	26.78	27.96
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			99.15	96.78	97.96

El puntaje 97.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.96 / 10 = 9.80 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.55	x	0.6	5.73
Conciliación	9.80	x	0.4	3.92

IDATU= 9.65

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	9
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	4,296	3,937	-8.4%
Consultas	3,416	3,374	-1.2%
Controversias:	880	563	-36.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	880	563	-36.0%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	596	430	-27.9%
UNE	284	133	-53.2%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	880	563	-36.0%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	880	559	99.3%
En Trámite	0	4	0.7%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	5,370	6,145	14.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,048	2,461	20.2%
CONTROVERSIAS	1,933	2,331	20.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,647	1,988	20.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	286	343	19.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	109	121	11.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	6	8	33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	7,418	8,606	16.0%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 345 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 107 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	495
2	Puebla	184
3	Metropolitana Metro	177
4	Vicepresidencia Jurídica*	130
5	Zacatecas	116
6	Metropolitana Oriente	99
7	Jalisco	97
8	Guanajuato	94
9	Yucatán	85
10	Hidalgo	84



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	187	7.6%
Entre 30 a 39 años	628	25.5%
Entre 40 a 49 años	590	24.0%
Entre 50 a 59 años	599	24.3%
Entre 60 a 69 años	339	13.8%
Entre 70 a 79 años	105	4.3%
Más de 80 años	13	0.5%
TOTAL	2,461	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	2,048	100.0	2,461	100.0	20.2
Daños - Automóviles	1,132	55.3	1,440	58.5	27.2
Vida - Individual	608	29.7	696	28.3	14.5
Resto de Productos ^{1/}	308	15.0	325	13.2	-

Daños - automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Vida - Grupo, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 907 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 1,044 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Grupo Nacional Provincial emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 1.3% de los asuntos concluidos en CO y el 4.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1,044)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de GNP	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.45	n/a	3.64	n/a	3.64	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	1.31	4.65	32.56	28.82	30.69	
Total	100			96.20	83.82	94.33	

El puntaje 94.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.33 / 10 = 9.43 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 177 asuntos atendidos en este proceso por Grupo Nacional Provincial, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Grupo Nacional Provincial no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (177)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de GNP	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.43	x	0.6	5.66
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.66$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	5,074	4,520	-10.9%
Consultas	3,203	2,804	-12.5%
Controversias:	1,871	1,716	-8.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,871	1,716	-8.3%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,426	1,713	20.1%
UNE	0	3	-
Teléfono	354	0	-100.0%
Correo electrónico	80	0	-100.0%
Página de internet	11	0	-100.0%
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	1,871	1,716	-8.3%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	1,871	1,716	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,453	3,954	14.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	414	572	38.2%
CONTROVERSIAS	373	520	39.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	288	409	42.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	85	111	30.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	39	45	15.4%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	6	200.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,867	4,526	17.0%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 117 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 63 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	94
2	Vicepresidencia Jurídica*	52
3	Jalisco	46
4	Metropolitana Metro	45
5	Guanajuato	24
6	Metropolitana Oriente	22
7	Querétaro	22
8	Sonora	21
9	Sinaloa	20
10	Nuevo León	19



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	55	9.6%
Entre 30 a 39 años	201	35.1%
Entre 40 a 49 años	132	23.1%
Entre 50 a 59 años	99	17.3%
Entre 60 a 69 años	67	11.7%
Entre 70 a 79 años	16	2.8%
Más de 80 años	2	0.4%
TOTAL	572	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	414	100.0	572	100.0	38.2
Daños - Automóviles	390	94.2	524	91.6	34.4
Daños - Diversos misceláneos	9	2.2	15	2.6	66.7
Resto de Productos ^{1/}	15	3.6	33	5.8	-

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Daños - Incendio, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?
 ¿PARA QUÉ SIRVE?
 ¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 197 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 199 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso HDI Seguros no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (199)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de HDI SEGUROS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.39	n/a	3.23	n/a	3.23	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.23	90.00	98.23	

El puntaje 98.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.23 / 10 = 9.82 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 51 asuntos atendidos en este proceso, 1 (2.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, HDI Seguros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (51)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de HDI SEGUROS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	1.96	5.26	26.02	22.75	24.38
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			96.02	92.75	94.38

El puntaje 94.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.38 / 10 = 9.44 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	9.82	x 0.6	5.89
Conciliación	9.44	x 0.4	3.78

$$IDATU = 9.67$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	20,184	26,128	29.4%
Consultas	19,896	23,072	16.0%
Controversias:	288	3,056	961.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	288	3,056	961.1%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	0	1,145	-
Correo electrónico	0	964	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	288	409	42.0%
Página de internet	0	370	-
UNE	0	168	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	288	3,056	961.1%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	288	2,939	96.2%
En Trámite	0	117	3.8%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AZTECA DAÑOS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	135	261	93.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	116	181	56.0%
CONTROVERSIAS	112	169	50.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	94	143	52.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	18	26	44.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	8	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	3	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	251	442	76.1%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 54 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Azteca Daños, de éstos, 50 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	23
2	Metropolitana Metro	18
3	Metropolitana Oriente	15
4	Sinaloa	12
5	Vicepresidencia Jurídica*	12
6	Guanajuato	8
7	Tabasco	8
8	Estado de México	7
9	Jalisco	7
10	Quintana Roo	7



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 71% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 29% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	54	29.8%
Entre 30 a 39 años	47	26.0%
Entre 40 a 49 años	36	19.9%
Entre 50 a 59 años	22	12.2%
Entre 60 a 69 años	16	8.8%
Entre 70 a 79 años	6	3.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	181	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	116	100.0	181	100.0	56.0
Daños - Automóviles	106	91.4	175	96.7	65.1
Resto de Productos ^{1/}	10	8.6	6	3.3	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

^{1/}Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 59 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 66 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Seguros Azteca Daños no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (66)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.02	n/a	3.73	n/a	3.73	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.73	90.00	98.73	

El puntaje 98.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.73 / 10 = 9.87 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 18 asuntos atendidos en este proceso por Seguros Azteca Daños, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registraron incumplimientos de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (18)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.87	x	0.6	5.92
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.92$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	97	147	51.5%
Consultas	2	3	50.0%
Controversias:	95	144	51.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	95	144	51.6%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	95	144	51.6%
Correo electrónico	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Página de internet	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	95	144	51.6%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	95	140	97.2%
En Trámite	0	4	2.8%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,435	3,416	-0.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	401	469	17.0%
CONTROVERSIAS	364	425	16.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	297	345	16.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	67	80	19.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	34	40	17.6%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	3	4	33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,836	3,885	1.3%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 167 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 73 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	65
2	Oaxaca	53
3	Vicepresidencia Jurídica*	44
4	Hidalgo	39
5	Veracruz	34
6	Estado de México	20
7	Metropolitana Metro	19
8	Metropolitana Oriente	18
9	Sinaloa	17
10	Chiapas	16



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	25	5.3%
Entre 30 a 39 años	108	23.0%
Entre 40 a 49 años	146	31.1%
Entre 50 a 59 años	111	23.7%
Entre 60 a 69 años	61	13.0%
Entre 70 a 79 años	16	3.4%
Más de 80 años	2	0.5%
TOTAL	469	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	401	100.0	469	100.0	17.0
Vida - Individual	193	48.1	218	46.5	13.0
Daños - Automóviles	134	33.4	157	33.5	17.2
Gastos médicos mayores	31	7.7	38	8.1	22.6
Vida - Grupo	17	4.3	33	7.0	94.1
Resto de Productos ^{1/}	26	6.5	23	4.9	-

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Diversos misceláneos, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?
 ¿PARA QUÉ SIRVE?
 ¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 156 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 159 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Seguros Inbursa no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (159)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de INBURSA Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.95	n/a	3.75	n/a	3.75	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.75	90.00	98.75	

El puntaje 98.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.75 / 10 = 9.88 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 48 asuntos atendidos en este proceso por Seguros Inbursa, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (48)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de INBURSA Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.88	x	0.6	5.93
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.93$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	3,873	3,935	1.6%
Consultas	3,420	3,300	-3.5%
Controversias:	453	635	40.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	453	635	40.2%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	296	344	16.2%
Teléfono	64	210	228.1%
UNE	14	45	221.4%
Correo electrónico	24	34	41.7%
Sucursales	52	2	-96.2%
Página de internet	3	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	453	635	40.2%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	453	635	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	3,311	3,211	-3.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	189	249	31.7%
CONTROVERSIAS	174	228	31.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	135	179	32.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	39	49	25.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	14	20	42.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,500	3,460	-1.1%

Nota 1: No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota 2: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 64 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 45 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	58
2	Jalisco	32
3	Vicepresidencia Jurídica*	21
4	Metropolitana Metro	13
5	Puebla	12
6	Coahuila	10
7	Nuevo León	10
8	Hidalgo	9
9	Sinaloa	9
10	Chihuahua	8



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 48% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	5.2%
Entre 30 a 39 años	65	26.1%
Entre 40 a 49 años	60	24.1%
Entre 50 a 59 años	50	20.1%
Entre 60 a 69 años	46	18.5%
Entre 70 a 79 años	11	4.4%
Más de 80 años	4	1.6%
TOTAL	249	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*1) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	189	100.0	249	100.0	31.7
Gastos médicos mayores	73	38.6	122	49.0	67.1
Vida - Individual	103	54.5	111	44.6	7.8
Resto de Productos ^{1/}	13	6.9	16	6.4	-

Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Vida - Grupo, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Seguros Inbursa	N/A	9.88	10.00	9.93
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.82	9.44	9.67
5	Grupo Nacional Provincial	N/A	9.43	10.00	9.66
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.55	9.80	9.65
7	BBVA Seguros	N/A	9.40	10.00	9.64
8	Zurich	N/A	9.05	9.72	9.32
9	Chubb Seguros México	N/A	9.37	8.71	9.11
10	Metlife México	N/A	9.30	8.79	9.09
11	AXA Seguros	N/A	9.88	7.89	9.08
12	Seguros Afirme	N/A	8.51	9.30	8.83
13	Citibanamex Seguros	N/A	9.29	8.09	8.81
14	Mapfre México	N/A	9.65	7.45	8.77
15	Seguros Azteca	N/A	8.22	9.41	8.69
16	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	8.92	8.33	8.68
17	Seguros Atlas	N/A	8.26	8.96	8.54
18	HSBC Seguros	N/A	7.70	9.28	8.33
19	Seguros Banorte	N/A	7.16	9.37	8.04
20	Seguros Argos	N/A	9.33	4.22	7.29
Promedio del Sector		9.12	6.30	9.32	8.49

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (57 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 83 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 87 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Seguros Monterrey New York Life no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (87)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Seguros Monterrey	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.87	n/a	3.78	n/a	3.78	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.78	90.00	98.78	

El puntaje 98.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.78 / 10 = 9.88 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 22 asuntos atendidos en este proceso por Seguros Monterrey New York Life, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Seguros Monterrey New York Life no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (22)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Seguros Monterrey	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	9.88	x 0.6	5.93
Conciliación	10.00	x 0.4	4.00

IDATU= 9.93

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	2,998	3,142	4.8%
Consultas	2,642	2,857	8.1%
Controversias:	356	285	-19.9%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	356	285	-19.9%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	129	179	38.8%
Correo electrónico	101	64	-36.6%
Teléfono	124	39	-68.5%
UNE	0	2	-
Página de internet	1	1	0.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	1	0	-100.0%
Total	356	285	-19.9%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	356	285	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.