



**CONDUSEF informa el  
resultado de  
la supervisión  
del producto**

# **SEGURO DE AUTOMÓVIL RESIDENTE**



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



Se realizó la supervisión considerando que es un **PRODUCTO CON UN ALTO NÚMERO DE RECLAMACIONES** y por tener registrada una prima directa de **109.6 mil millones de pesos**



Correspondiendo al **18.2%**

de la composición de la cartera total del sector



con casi

**20.6 millones** de vehículos asegurados de todo tipo.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



# EL SEGURO DE AUTOMÓVIL RESIDENTE TE PROTEGE DE LOS DAÑOS GENERADOS A:



Otras personas  
y/o bienes.



El vehículo  
asegurado.



El conductor y sus  
acompañantes.

Ante cualquier situación imprevista  
reduce de manera importante la  
afectación al patrimonio del propietario de  
la unidad, según el tipo de cobertura.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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





**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



# RECUERDA QUE AL CONTRATAR TU SEGURO DE AUTOMÓVIL:



Debes seleccionar la **suma asegurada** y puede ser:

- Valor comercial
- Valor factura
- Valor convenido



Puedes utilizar las **páginas de las instituciones de seguros** para solicitar diversas cotizaciones y saber cuál es la que más te conviene contratar.



Tu **agente de seguros** debe explicarte de manera amplia y detallada, sobre el alcance real de la cobertura del seguro, así como la forma de conservarla o darla por terminada, también debe proporcionarte su nombre completo, tipo de autorización, número de cédula, vigencia de la misma y domicilio donde realiza sus actividades.



Se supervisaron

**25 aseguradoras,** que ofrecen el producto **Seguro de Automóvil Residente Público**, para determinar su cumplimiento en materia de transparencia financiera y calidad de la información para los usuarios de instituciones de seguros autorizadas.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



De acuerdo con la **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**, la CONDUSEF supervisa el cumplimiento de la norma en los siguientes documentos:

- Solicitud
- Carátula de póliza
- Condiciones generales
- Recibos y/o facturas
- Folleto de derechos básicos
- Contenido de sus páginas web y/o publicidad



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



# NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN TRANSPARENCIA FINANCIERA



Resultado de la revisión por Institución Financiera

INSTITUCIÓN	CALIFICACIÓN (Máxima 10.0)
A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	10.0
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	10.0
Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	10.0
BBVA Seguros México, S.A. de C.V., G.F. BBVA México	10.0
Chubb Seguros México, S.A.	10.0
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	10.0
HDI Seguros, S.A. de C.V.	10.0
Primero Seguros, S.A. de C.V.	10.0
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	10.0
Seguros Atlas, S.A.	10.0
Seguros Sura, S.A. de C.V.	10.0
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	10.0
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	9.4



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



# NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN TRANSPARENCIA FINANCIERA



Resultado de la revisión por Institución Financiera

INSTITUCIÓN	CALIFICACIÓN (Máxima 10.0)
Seguros Ve Por Más, S.A., Grupo Financiero Ve Por Más	8.2
CRABI, S.A. de C.V.	7.6
Seguros Banorte, S.A. de C.V., G.F. Banorte	7.6
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	7.6
SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	7.6
El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.0
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.0
Seguros el Potosí, S.A.	6.4
Mapfre México, S.A.	6.2
Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V.	6.2
AIG Seguros México, S.A. de C.V.	Reprobada
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>8.5</b>



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



# PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS



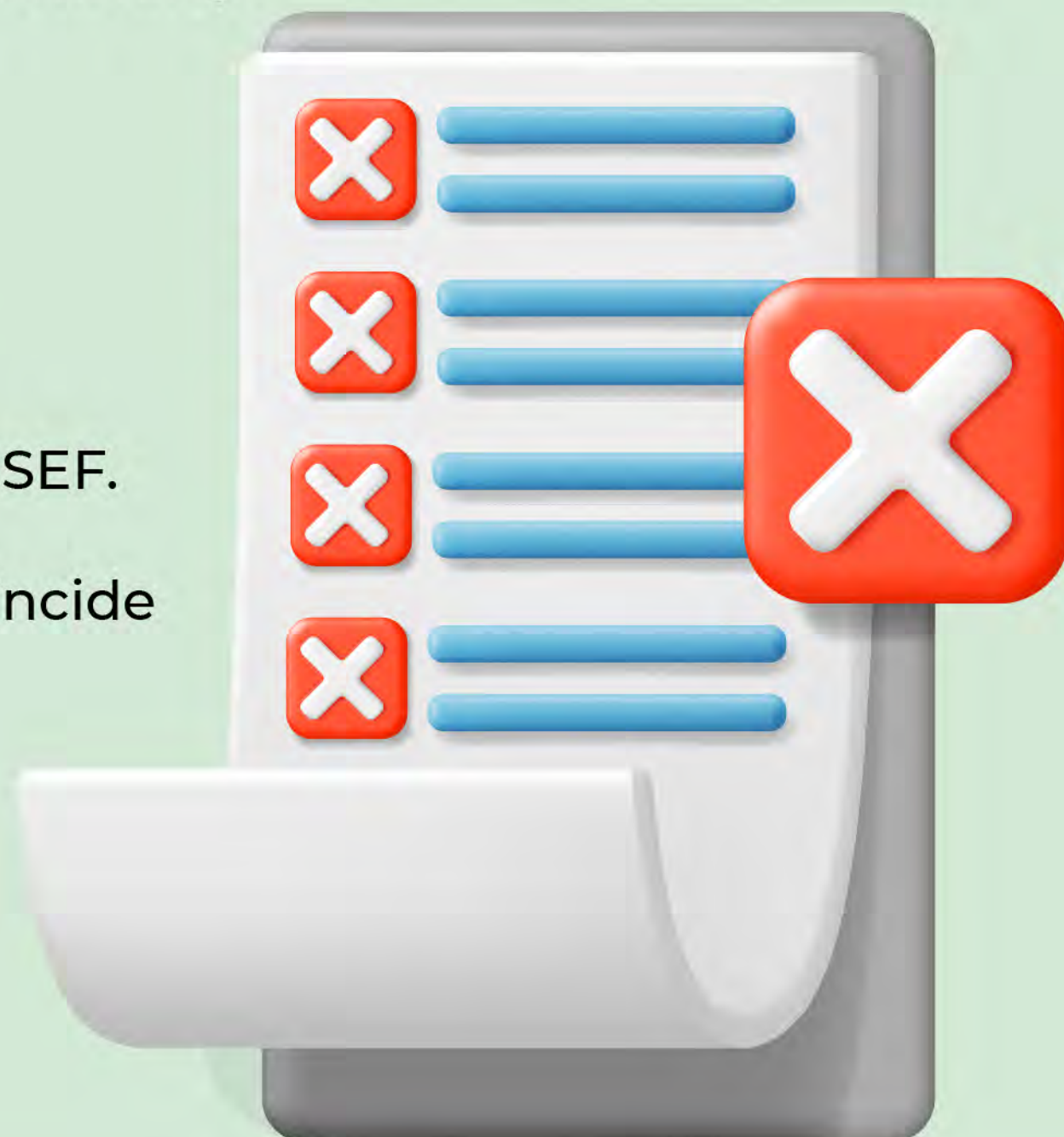
## Documentación contractual

El agente omite información de acreditación (tipo de autorización, número y vigencia de cédula, domicilio).



## Carátula de póliza

- No incluye datos de la UNE\*.
- No incluye datos de la CONDUSEF.
- El contrato de adhesión no coincide con el comercializado.
- No indican la forma en que se llevará a cabo la inspección vehicular (cómo, cuándo y dónde).



\*UNE: Unidad Especializada.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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





## Página Web

- No contiene la misma información que en el BEF\*.
- No incluye requisitos y restricciones de contratación.
- No contiene los términos y condiciones para contratar el uso de medios electrónicos.



## Solicitud

El contrato de adhesión no coincide con el comercializado.



## Condiciones generales

- No indican la forma en que se llevará a cabo la inspección vehicular (cómo, cuándo y dónde).
- No incluye cómo se realizará la valuación de daños, quién va a realizarla y cómo se va a notificar al usuario.
- No señalan los supuestos aplicables en caso de reposición del vehículo siniestrado.
- No es clara la responsabilidad y garantía de la reparación por parte de la aseguradora.
- No incluyen los supuestos y condiciones para indemnización en efectivo o pago directo al proveedor.

\*BEF: Buró de Entidades Financieras.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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