SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

FICHA ESTADÍSTICA 2015

Presidencia de Condusef

Abril 2016

Aseguradoras

FICHA ESTADÍSTICA 2015
METLIFE MÉXICO

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Metlife México:	9,109	Part. 9.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**1,918**	**4,831**	**151.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**3,038**	**4,278**	**40.8%**
Controversias	**2,897**	**4,061**	**40.2%**
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	2,108	2,874	36.3%
• Conciliación	788	1,186	50.5%
Solicitud de Dictamen	**128**	**201**	**57.0%**
Solicitud de Defensoría	**10**	**12**	**20.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**3**	**4**	**33.3%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,956**	**9,109**	**83.8%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

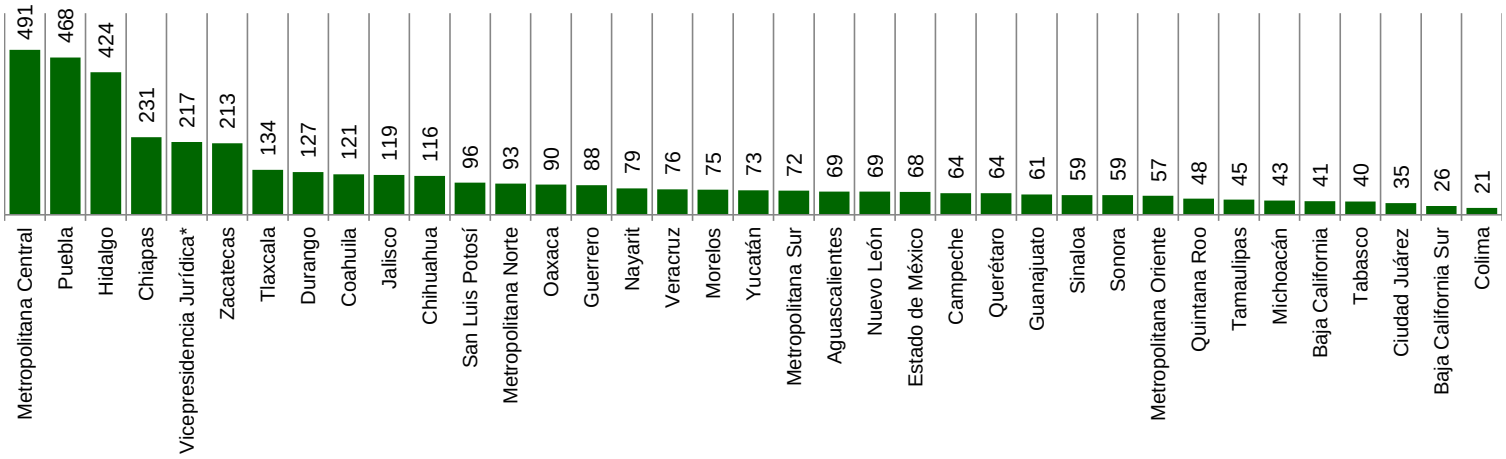
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
METLIFE MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 4,278

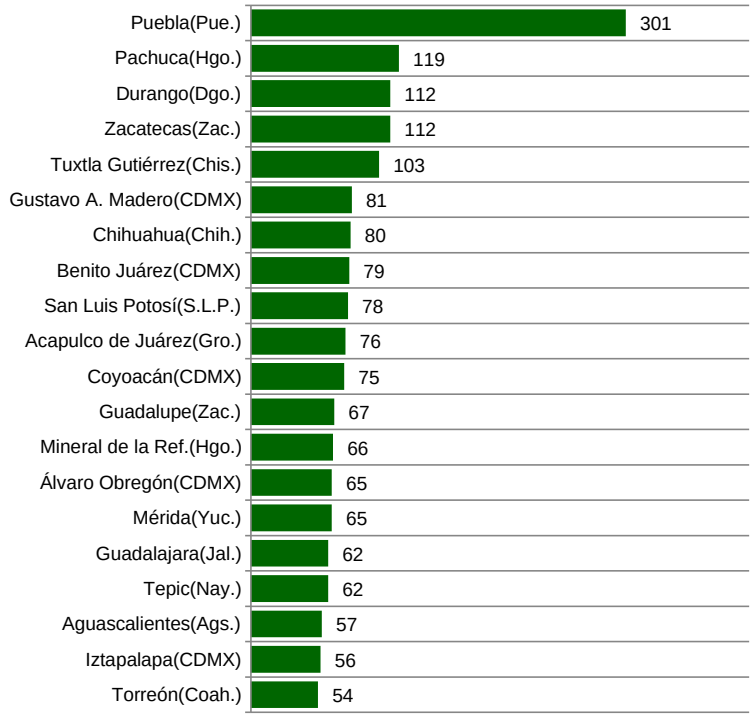


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 6 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 503 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 40 concentran el 60% de las quejas.



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

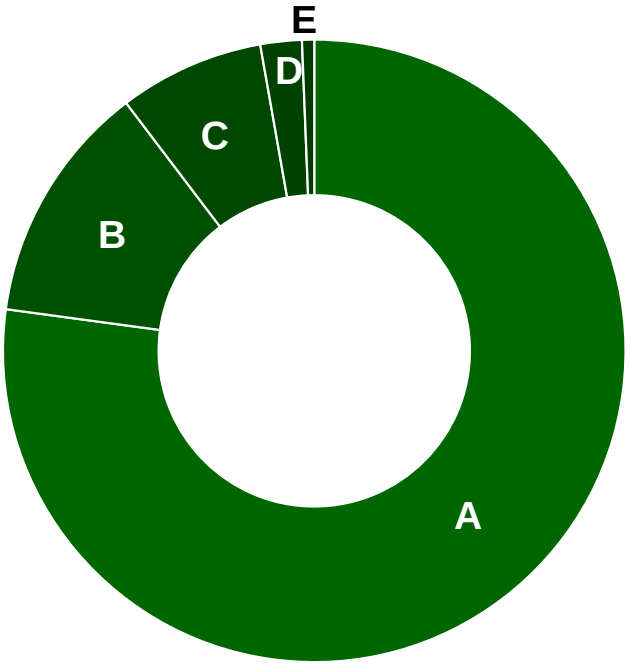
El 38% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 62% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	234	6%
Entre 30 y 39 años	823	19%
Entre 40 y 49 años	1,071	25%
Entre 50 y 59 años	1,245	29%
Entre 60 y 69 años	661	15%
Entre 70 y 79 años	205	5%
Más de 80 años	39	1%
Total	**4,278**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**3,038**	**100.0**	**4,278**	**100.0**	**40.8**
Vida - Individual	2,234	73.5	3,300	77.1	**47.7**
Vida - Grupo	529	17.4	536	12.5	**1.3**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	191	6.3	323	7.6	**69.1**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	62	2.0	92	2.2	**48.4**
Resto de productos 1/	22	0.8	27	0.6	**-**

1/Incluye: Daños-Incendio, entre otros.



A	**77.1%**	**Vida - Individual**
	34%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	12%	Negativa en el pago de la indemnización
	12%	Cancelación de póliza no contratada
B	**12.5%**	**Vida - Grupo**
	26%	Negativa en el pago de la indemnización
	24%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	14%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
C	**7.6%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	27%	Negativa en el pago de la indemnización
	25%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	10%	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
D	**2.2%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**0.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	**Metlife México, S.A.**	**NA**	**6.38**	**4.18**	**5.50**
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Metlife México acumuló 63 vencimientos de 2,625 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 17.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Metlife México no presentó problemática, ya que de los 2,783 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 227 casos Metlife México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 72 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 548 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 193 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 1,057 asuntos atendidos en este proceso, 544 (51%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 18.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 56.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 35 asuntos (3.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 21.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 56 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Metlife México incumplió en 3 casos que significaron el 5.4% de sus convenios firmados y representaron el 25.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	12	5	14	32		63
Asuntos directos	532	625	753	715		2,625
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.26**	**0.80**	**1.86**	**4.48**	✗	**2.40**
% de participación respecto del Sector	**16.44**	**5.88**	**17.28**	**25.81**		**17.36**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,443	6,537	12,496	11,705		35,181
Asuntos directos	532	625	753	715		2,625
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.35**	**10.46**	**16.60**	**16.37**	✓	**13.40**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	15	13	11		43
Asuntos directos	532	625	753	715		2,625
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.75**	**2.40**	**1.73**	**1.54**	✓	**1.64**
% de participación respecto del Sector	**3.70**	**15.96**	**13.27**	**14.67**		**11.47**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	583	669	788	743		2,783
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	61	55	60	51		227
Asuntos de GE que pasaron a CO	191	177	203	204		775
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**31.94**	**31.07**	**29.56**	**25.00**	✓	**29.29**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**15.90**	**16.39**	**14.78**		**16.67**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	23	21	15	13		72
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	61	55	60	51		227
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**37.70**	**38.18**	**25.00**	**25.49**	✗	**31.72**
% de participación respecto del Sector	**19.01**	**13.38**	**10.56**	**8.84**		**12.70**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	49	35	52	57		193
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	130	122	143	153		548
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**37.69**	**28.69**	**36.36**	**37.25**	✗	**35.22**
% de participación respecto del Sector	**26.34**	**20.59**	**25.12**	**27.40**		**25.03**
Calificación del Proceso	**63.01**	**65.14**	**65.87**	**70.61**		**63.79**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**2.40**	**17.36**	9.57	5.43	**7.50**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.40**	**n/a**	2.39	n/a	**2.39**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.64**	**11.47**	4.15	1.56	**2.85**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**29.29**	**16.67**	11.65	1.95	**6.80**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**31.72**	**12.70**	8.91	4.28	**6.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**35.22**	**25.03**	4.29	1.00	**2.65**
Total	**100**			**75.97**	**44.22**	**63.79**

El puntaje 63.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

63.79 / 10 = 6.38 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	132	134	151	127		544
Asuntos concluidos	231	235	282	309		1,057
Índice de asuntos diferidos (%)	**57.14**	**57.02**	**53.55**	**41.10**	✓	**51.47**
% de participación respecto del Sector	**19.88**	**17.77**	**18.99**	**16.56**		**18.26**
Asuntos diferidos no conciliados	76	76	83	74		309
Asuntos diferidos	132	134	151	127		544
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**57.58**	**56.72**	**54.97**	**58.27**	✗	**56.80**
% de participación respecto del Sector	**16.59**	**14.29**	**16.05**	**14.42**		**15.30**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	17	17	1	0		35
Asuntos concluidos	231	235	282	309		1,057
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**7.36**	**7.23**	**0.35**	**0.00**	✓	**3.31**
% de participación respecto del Sector	**19.54**	**25.76**	**20.00**	**0.00**		**21.47**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	1	0	1		3
Asuntos con Convenio	7	11	17	21		56
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**14.29**	**9.09**	**0.00**	**4.76**	✗	**5.36**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**33.33**	**0.00**	**25.00**		**25.00**
Calificación del Proceso	**45.27**	**35.13**	**60.85**	**50.20**		**41.83**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**51.47**	**18.26**	10.22	1.00	**5.61**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**56.80**	**15.30**	9.21	1.00	**5.10**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.31**	**21.47**	16.75	1.00	**8.87**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**5.36**	**25.00**	33.73	10.75	**22.24**
Total	**100**			**69.91**	**13.75**	**41.83**

El puntaje 41.83 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

41.83 / 10 = 4.18 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	6.38	x	0.6	3.83
• **Conciliación:**	4.18	x	0.4	1.67

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 5.50

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BBVA BANCOMER

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros BBVA Bancomer:	7,565	Part. 8.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BBVA BANCOMER:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,646**	**4,146**	**56.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**3,831**	**3,419**	**-10.8%**
Controversias	**3,673**	**3,183**	**-13.3%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	2,931	2,407	-17.9%
• Conciliación	741	776	4.7%
Solicitud de Dictamen	**143**	**205**	**43.4%**
Solicitud de Defensoría	**11**	**20**	**81.8%**
Defensoría Legal Gratuita	**4**	**11**	**175.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**6,477**	**7,565**	**16.8%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

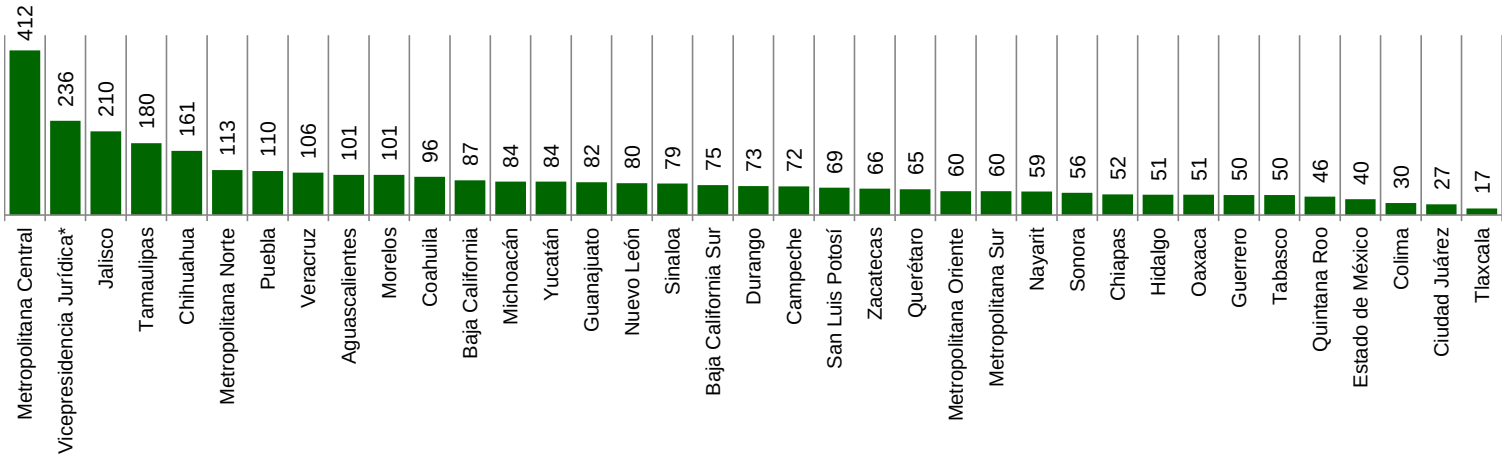
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BBVA BANCOMER

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,419

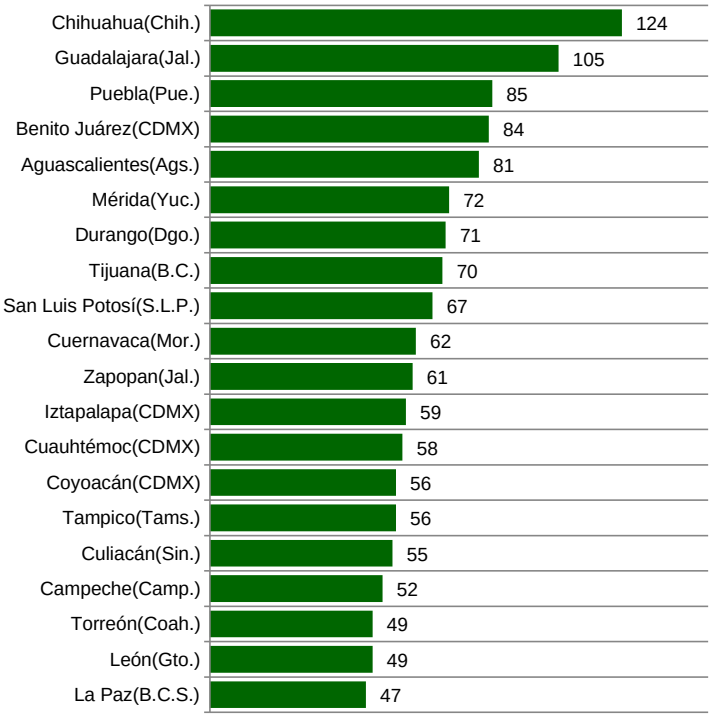


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 28 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 384 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros BBVA Bancomer, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



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

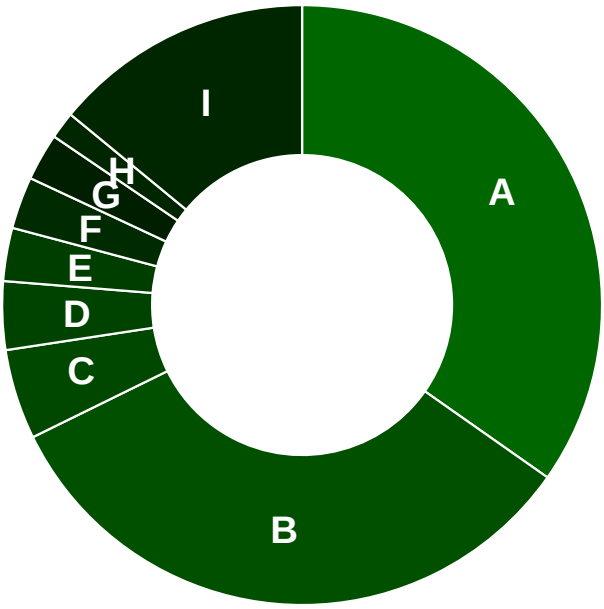
El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	216	6%
Entre 30 y 39 años	559	16%
Entre 40 y 49 años	660	19%
Entre 50 y 59 años	843	25%
Entre 60 y 69 años	776	23%
Entre 70 y 79 años	280	8%
Más de 80 años	85	3%
Total	**3,419**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**3,831**	**100.0**	**3,419**	**100.0**	**-10.8**
Vida - Individual	1,293	33.8	1,188	34.7	**-8.1**
Daños - Automóviles	1,249	32.6	1,128	33.0	**-9.7**
Vida - Grupo	184	4.8	166	4.9	**-9.8**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	253	6.6	126	3.7	**-50.2**
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	94	2.5	98	2.9	**4.3**
Resto de productos 1/	758	19.7	713	20.8	**-**

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Daños - Incendio, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A	**34.7%**	**Vida - Individual**
	22%	Cancelación de póliza no contratada
	20%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
B	**33.0%**	**Daños - Automóviles**
	16%	Cancelación de póliza no contratada
	14%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
C	**4.9%**	**Vida - Grupo**
	33%	Negativa en el pago de la indemnización
	31%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	8%	Indebida recisión del contrato y/o póliza por supuestas omisiones o inexactas declaraciones
D	**3.7%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**2.9%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
F	**2.8%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**2.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
H	**1.5%**	**Daños - Incendio**
I	**14.0%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	**Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.**	**NA**	**6.18**	**7.20**	**6.59**
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia, Seguros BBVA Bancomer no presentó problemática, únicamente 19 de los 2,201 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, Seguros BBVA Bancomer solicitó 5 prórrogas, es decir, el 0.2% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 11.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 210 casos Seguros BBVA Bancomer emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 82 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 308 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 49 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 748 asuntos atendidos en este proceso, 235 (31%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 68.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 11 asuntos (1.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 6.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 63 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros BBVA Bancomer incumplió en 1 caso que significó el 1.6% de sus convenios firmados y representó el 8.3% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	1	11	6		19
Asuntos directos	606	518	546	531		2,201
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.17**	**0.19**	**2.01**	**1.13**	✓	**0.86**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**1.18**	**13.58**	**4.84**		**5.23**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,034	4,012	5,583	7,741		21,370
Asuntos directos	606	518	546	531		2,201
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.66**	**7.75**	**10.23**	**14.58**	✗	**9.71**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	12	13	4	7		36
Asuntos directos	606	518	546	531		2,201
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.98**	**2.51**	**0.73**	**1.32**	✗	**1.64**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**13.83**	**4.08**	**9.33**		**9.60**
Asuntos con prórroga	0	0	5	0		5
Asuntos concluidos	659	545	592	556		2,352
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.84**	**0.00**	✓	**0.21**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**31.25**	**0.00**		**11.63**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	5	0		5
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	155	0		155
Asuntos con prórroga	0	0	5	0		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**31.00**	**0.00**	✓	**31.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	5	0		5
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	51	53	60	46		210
Asuntos de GE que pasaron a CO	112	135	142	129		518
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**45.54**	**39.26**	**42.25**	**35.66**	✓	**40.54**
% de participación respecto del Sector	**16.72**	**15.32**	**16.39**	**13.33**		**15.42**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	16	18	29	19		82
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	51	53	60	46		210
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**31.37**	**33.96**	**48.33**	**41.30**	✓	**39.05**
% de participación respecto del Sector	**13.22**	**11.46**	**20.42**	**12.93**		**14.46**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	10	14	19		49
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	61	82	82	83		308
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**9.84**	**12.20**	**17.07**	**22.89**	✗	**15.91**
% de participación respecto del Sector	**3.23**	**5.88**	**6.76**	**9.13**		**6.36**
Calificación del Proceso	**71.05**	**71.08**	**56.31**	**76.67**		**61.82**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.86**	**5.23**	9.84	8.62	**9.23**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**9.71**	**n/a**	3.17	n/a	**3.17**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.64**	**9.60**	4.15	2.12	**3.13**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.21**	**11.63**	9.01	4.38	**6.69**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**31.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**40.54**	**15.42**	8.45	3.31	**5.88**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**39.05**	**14.46**	7.51	2.79	**5.15**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.91**	**6.36**	7.42	7.72	**7.57**
Total	**100**			**70.54**	**48.92**	**61.82**

El puntaje 61.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

61.82 / 10 = 6.18 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	53	57	65	60		235
Asuntos concluidos	168	200	206	174		748
Índice de asuntos diferidos (%)	**31.55**	**28.50**	**31.55**	**34.48**	✗	**31.42**
% de participación respecto del Sector	**7.98**	**7.56**	**8.18**	**7.82**		**7.89**
Asuntos diferidos no conciliados	39	41	43	37		160
Asuntos diferidos	53	57	65	60		235
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**73.58**	**71.93**	**66.15**	**61.67**	✓	**68.09**
% de participación respecto del Sector	**8.52**	**7.71**	**8.32**	**7.21**		**7.92**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	9	2	0	0		11
Asuntos concluidos	168	200	206	174		748
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**5.36**	**1.00**	**0.00**	**0.00**		**1.47**
% de participación respecto del Sector	**10.34**	**3.03**	**0.00**	**0.00**		**6.75**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	0	0		1
Asuntos con Convenio	17	8	18	20		63
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**5.88**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.59**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**8.33**
Calificación del Proceso	**63.81**	**79.83**	**81.71**	**81.63**		**72.01**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**31.42**	**7.89**	14.03	11.79	**12.91**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**68.09**	**7.92**	7.06	10.16	**8.61**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.47**	**6.75**	18.56	14.03	**16.29**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**1.59**	**8.33**	38.14	30.25	**34.20**
Total	**100**			**77.79**	**66.23**	**72.01**

El puntaje 72.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.01 / 10 = 7.20 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	6.18	x	0.6	3.71
• **Conciliación:**	7.20	x	0.4	2.88

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.59

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS ARGOS

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Argos:	949	Part. 1.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ARGOS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**228**	**476**	**108.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**560**	**473**	**-15.5%**
Controversias	**536**	**444**	**-17.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	284	285	0.4%
• Conciliación	252	159	-36.9%
Solicitud de Dictamen	**21**	**27**	**28.6%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**2**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**788**	**949**	**20.4%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

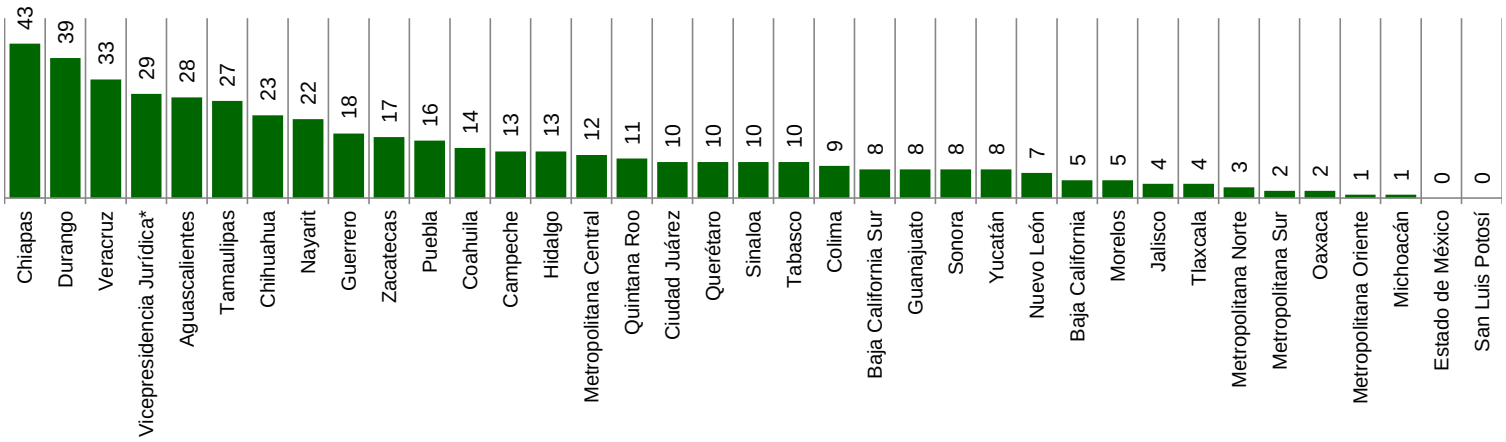
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS ARGOS

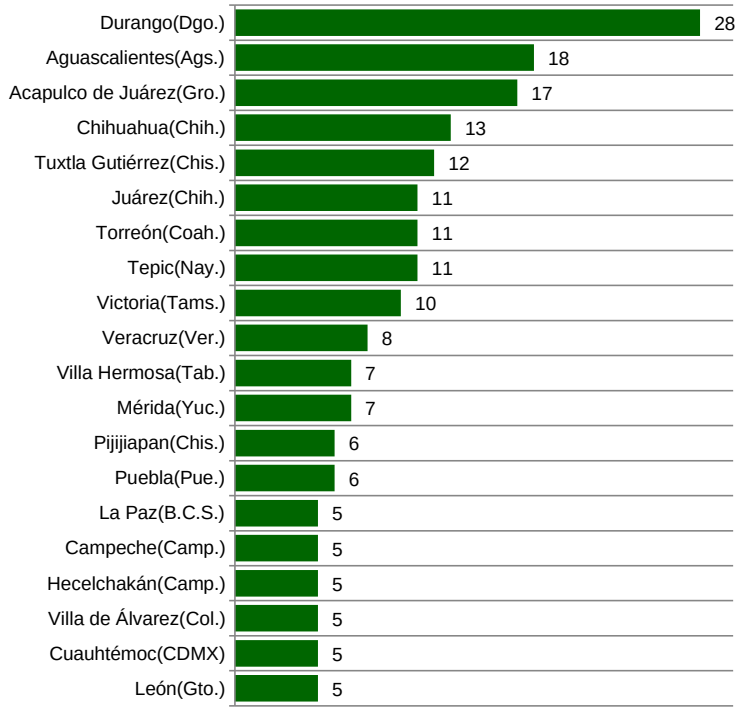
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 473



(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 166 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Argos, de éstos, 42 concentran el 60% de las quejas.



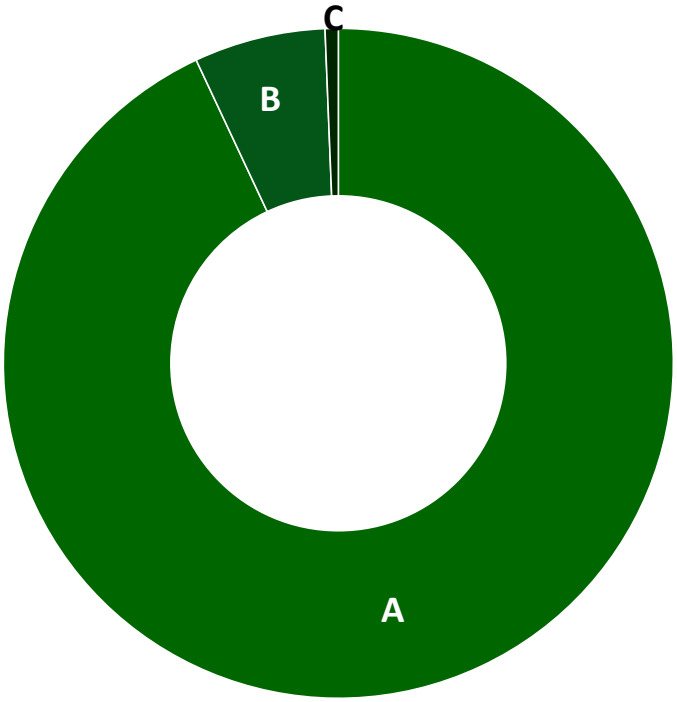
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	24	5%
Entre 30 y 39 años	136	29%
Entre 40 y 49 años	142	30%
Entre 50 y 59 años	128	27%
Entre 60 y 69 años	33	7%
Entre 70 y 79 años	5	1%
Más de 80 años	5	1%
Total	**473**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**560**	**100.0**	**473**	**100.0**	**-15.5**
Vida - Individual	511	91.3	440	93.0	**-13.9**
Vida - Grupo	42	7.5	30	6.3	**-28.6**
Resto de productos	7	1.2	3	0.7	**-**



A	**93.0%**	**Vida - Individual**
	28%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	17%	Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza
	14%	Cancelación de póliza no contratada
B	**6.3%**	**Vida - Grupo**
	17%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	17%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
C	**0.7%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	**Seguros Argos, S.A. de C.V.**	**NA**	**8.38**	**4.10**	**6.67**
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Seguros Argos acumuló 124 vencimientos de 269 asuntos directos, lo que implicó que en el 46% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 34.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Seguros Argos no presentó problemática, ya que de los 277 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 6 casos Seguros Argos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 113 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 22 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 197 asuntos atendidos en este proceso, 84 (43%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 70.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 19 asuntos (9.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 11.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 15 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Argos incumplió en 4 casos que significaron el 26.7% de sus convenios firmados y representaron el 33.3% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	29	62	11	22		124
Asuntos directos	74	69	88	38		269
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**39.19**	**89.86**	**12.50**	**57.89**	✗	**46.10**
% de participación respecto del Sector	**39.73**	**72.94**	**13.58**	**17.74**		**34.16**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,005	1,335	831	514		3,685
Asuntos directos	74	69	88	38		269
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**13.58**	**19.35**	**9.44**	**13.53**	✗	**13.70**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	0		1
Asuntos directos	74	69	88	38		269
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**1.14**	**0.00**	✓	**0.37**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**1.02**	**0.00**		**0.27**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	78	70	91	38		277
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	2	2		6
Asuntos de GE que pasaron a CO	41	28	32	18		119
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**2.44**	**3.57**	**6.25**	**11.11**	✗	**5.04**
% de participación respecto del Sector	**0.33**	**0.29**	**0.55**	**0.58**		**0.44**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	2	2		6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**16.67**
% de participación respecto del Sector	**0.83**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.18**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	5	11	4		22
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	40	27	30	16		113
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**5.00**	**18.52**	**36.67**	**25.00**	✓	**19.47**
% de participación respecto del Sector	**1.08**	**2.94**	**5.31**	**1.92**		**2.85**
Calificación del Proceso	**82.60**	**85.02**	**89.35**	**87.03**		**83.82**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**46.10**	**34.16**	1.70	1.00	**1.35**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.70**	**n/a**	2.33	n/a	**2.33**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.37**	**0.27**	4.81	4.92	**4.86**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**5.04**	**0.44**	18.56	19.52	**19.04**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**16.67**	**0.18**	11.80	14.85	**13.33**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**19.47**	**2.85**	6.85	8.97	**7.91**
Total	**100**			**81.05**	**79.27**	**83.82**

El puntaje 83.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.82 / 10 = 8.38 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS ARGOS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	22	18	29	15		84
Asuntos concluidos	63	42	58	34		197
Índice de asuntos diferidos (%)	**34.92**	**42.86**	**50.00**	**44.12**	✓	**42.64**
% de participación respecto del Sector	**3.31**	**2.39**	**3.65**	**1.96**		**2.82**
Asuntos diferidos no conciliados	19	13	20	7		59
Asuntos diferidos	22	18	29	15		84
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**86.36**	**72.22**	**68.97**	**46.67**	✓	**70.24**
% de participación respecto del Sector	**4.15**	**2.44**	**3.87**	**1.36**		**2.92**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	12	6	1	0		19
Asuntos concluidos	63	42	58	34		197
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**19.05**	**14.29**	**1.72**	**0.00**	✓	**9.64**
% de participación respecto del Sector	**13.79**	**9.09**	**20.00**	**0.00**		**11.66**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	2	0	1	1		4
Asuntos con Convenio	3	0	4	8		15
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**66.67**	**0.00**	**25.00**	**12.50**	✓	**26.67**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**0.00**	**100.00**	**25.00**		**33.33**
Calificación del Proceso	**35.19**	**77.84**	**34.45**	**64.98**		**41.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**42.64**	**2.82**	11.90	17.07	**14.48**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**70.24**	**2.92**	6.65	16.37	**11.51**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**9.64**	**11.66**	10.53	9.69	**10.11**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**26.67**	**33.33**	8.80	1.00	**4.90**
Total	**100**			**37.89**	**44.12**	**41.00**

El puntaje 41.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

41.00 / 10 = 4.10 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.38	x	0.6	5.03
• **Conciliación:**	4.10	x	0.4	1.64

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.67

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ACE SEGUROS

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Ace Seguros:	1,969	Part. 2.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ACE SEGUROS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**768**	**1,169**	**52.2%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**878**	**800**	**-8.9%**
Controversias	**846**	**741**	**-12.4%**
• Gestión Ordinaria	650	525	-19.2%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Conciliación	196	216	10.2%
Solicitud de Dictamen	**29**	**55**	**89.7%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**3**	**200.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**1**	**-50.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,646**	**1,969**	**19.6%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

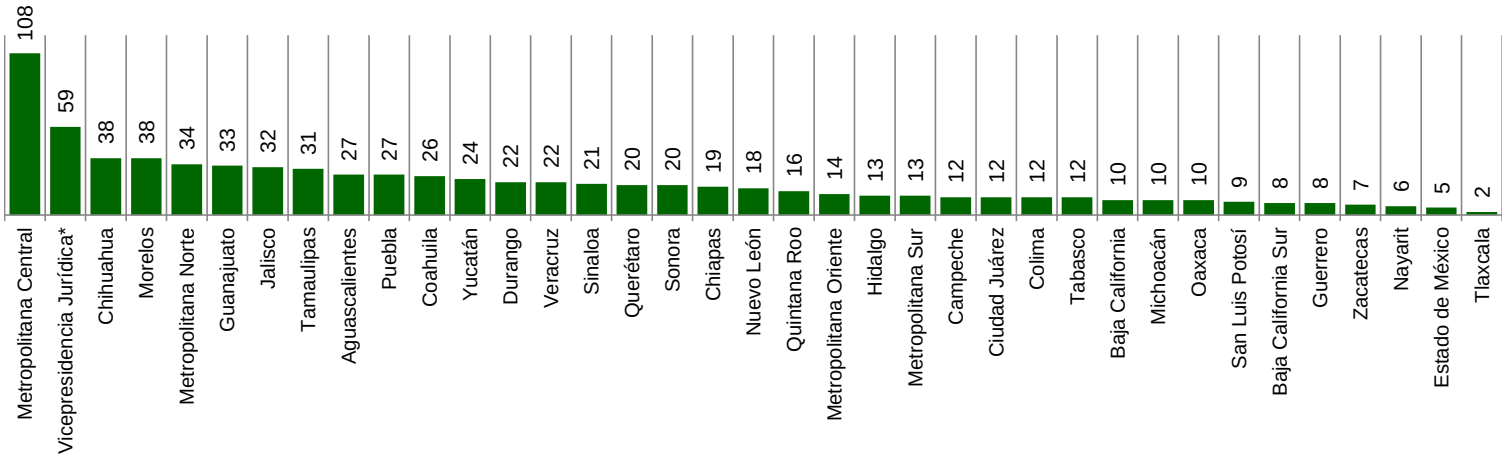
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ACE SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 800

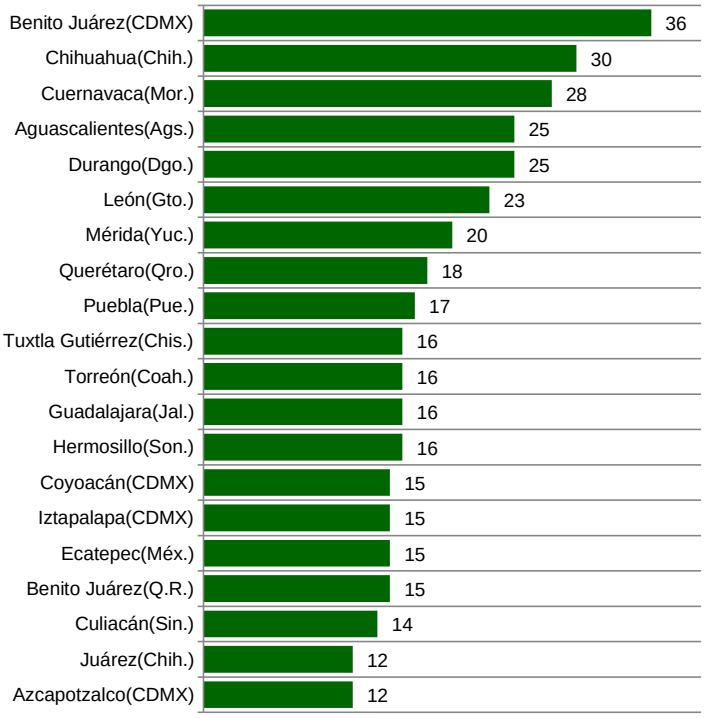


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 2 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 154 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ace Seguros, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.



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

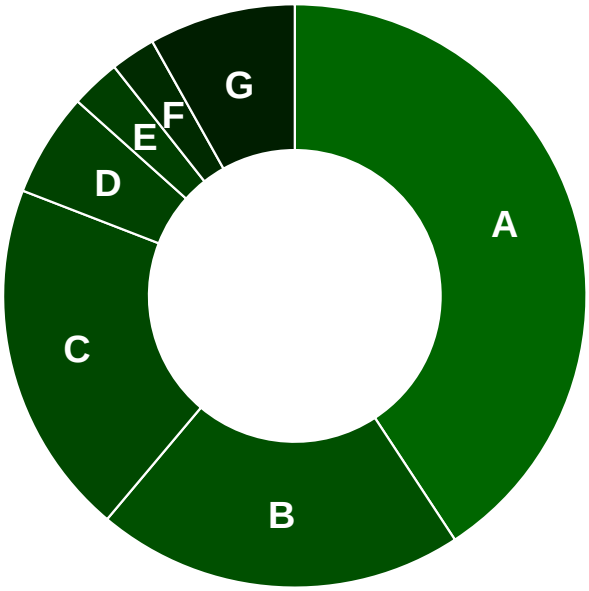
El 49% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 51% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	59	7.4%
Entre 30 y 39 años	146	18.2%
Entre 40 y 49 años	180	22.5%
Entre 50 y 59 años	193	24.1%
Entre 60 y 69 años	167	20.9%
Entre 70 y 79 años	53	6.6%
Más de 80 años	2	0.3%
Total	**800**	**100.0%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**878**	**100.0**	**800**	**100.0**	**-8.9**
Vida - Individual	418	47.6	326	40.8	**-22.0**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	169	19.2	163	20.4	**-3.6**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	129	14.7	158	19.8	**22.5**
Vida - Grupo	42	4.8	46	5.7	**9.5**
Daños - Automóviles	13	1.5	22	2.7	**69.2**
Resto de productos 1/	107	12.2	85	10.6	**-**

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Crédito, entre otros.



A	**40.8%**	**Vida - Individual**
	21%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	19%	SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)
	17%	Negativa en el pago de la indemnización
B	**20.4%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	24%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	17%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Cancelación de póliza no contratada
C	**19.8%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	27%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	25%	Negativa en el pago de la indemnización
	11%	Cancelación de póliza no contratada
D	**5.7%**	**Vida - Grupo**
E	**2.7%**	**Daños - Automóviles**
F	**2.5%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**8.1%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	**Ace Seguros, S.A.**	**4.68**	**NA**	**8.73**	**6.91**
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, ACE Seguros acumuló 27 vencimientos de 507 asuntos directos, lo que implicó que en el 5.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 65.9% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, ACE Seguros solicitó 4 prórrogas, es decir, el 0.8% de los asuntos concluidos en su contra.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 34 casos ACE Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 119 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 24 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 210 asuntos atendidos en este proceso, 63 (30%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 58.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (1.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 11 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, ACE Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ACE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	7	3	6	11		27
Asuntos directos	130	124	129	124		507
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.38**	**2.42**	**4.65**	**8.87**	✗	**5.33**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**100.00**	**54.55**	**84.62**		**65.85**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,577	1,079	1,239	1,241		5,136
Asuntos directos	130	124	129	124		507
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.13**	**8.70**	**9.60**	**10.01**	✗	**10.13**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	3	0	1	0		4
Asuntos concluidos	134	127	132	125		518
Índice de asuntos con prórroga (%)	**2.24**	**0.00**	**0.76**	**0.00**	✓	**0.77**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**		**100.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	3	0	1	0		4
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	237	0	47	0		284
Asuntos con prórroga	3	0	1	0		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**79.00**	**0.00**	**47.00**	**0.00**	✓	**71.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	5	10	11	8		34
Asuntos de GO que pasaron a CO	31	35	45	42		153
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**16.13**	**28.57**	**24.44**	**19.05**	✓	**22.22**
% de participación respecto del Sector	**35.71**	**47.62**	**61.11**	**72.73**		**57.63**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	2	3	1	1		7
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	5	10	11	8		34
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**30.00**	**9.09**	**12.50**	✗	**20.59**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**37.50**	**33.33**	**50.00**		**38.89**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	4	4	8	8		24
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	26	25	34	34		119
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**15.38**	**16.00**	**23.53**	**23.53**		**20.17**
% de participación respecto del Sector	**36.36**	**44.44**	**66.67**	**66.67**		**55.81**
Calificación del Proceso	**47.87**	**62.02**	**55.00**	**64.51**		**46.81**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**5.33**	**65.85**	8.56	1.00	**4.78**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**10.13**	**n/a**	8.13	n/a	**8.13**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.77**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**71.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**22.22**	**57.63**	10.50	1.00	**5.75**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**20.59**	**38.89**	12.12	1.00	**6.56**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**20.17**	**55.81**	8.18	1.00	**4.59**
Total	**100**			**64.50**	**20.00**	**46.81**

El puntaje 46.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

46.81 / 10 = 4.68 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	15	13	21	14		63
Asuntos concluidos	48	45	60	57		210
Índice de asuntos diferidos (%)	**31.25**	**28.89**	**35.00**	**24.56**	✓	**30.00**
% de participación respecto del Sector	**2.26**	**1.72**	**2.64**	**1.83**		**2.11**
Asuntos diferidos no conciliados	11	9	12	5		37
Asuntos diferidos	15	13	21	14		63
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**73.33**	**69.23**	**57.14**	**35.71**	✓	**58.73**
% de participación respecto del Sector	**2.40**	**1.69**	**2.32**	**0.97**		**1.83**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1	0	0		4
Asuntos concluidos	48	45	60	57		210
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**6.25**	**2.22**	**0.00**	**0.00**		**1.90**
% de participación respecto del Sector	**3.45**	**1.52**	**0.00**	**0.00**		**2.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	4	0	3	4		11
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**84.75**	**87.30**	**88.55**	**92.58**		**87.31**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**30.00**	**2.11**	14.30	17.80	**16.05**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**58.73**	**1.83**	8.84	17.72	**13.28**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.90**	**2.45**	18.13	17.83	**17.98**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.27**	**93.35**	**87.31**

El puntaje 87.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.31 / 10 = 8.73 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**4.68**	**x**	**0.45**	**2.11**
• **Gestión Electrónica:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Conciliación:**	**8.73**	**x**	**0.55**	**4.80**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.91

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANAMEX

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banamex:	4,955	Part. 5.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANAMEX:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**1,396**	**2,878**	**106.2%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,800**	**2,077**	**15.4%**
Controversias	**1,740**	**1,987**	**14.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,362	1,489	9.3%
• Conciliación	378	498	31.7%
Solicitud de Dictamen	**58**	**86**	**48.3%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**3**	**50.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**1**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**3,196**	**4,955**	**55.0%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

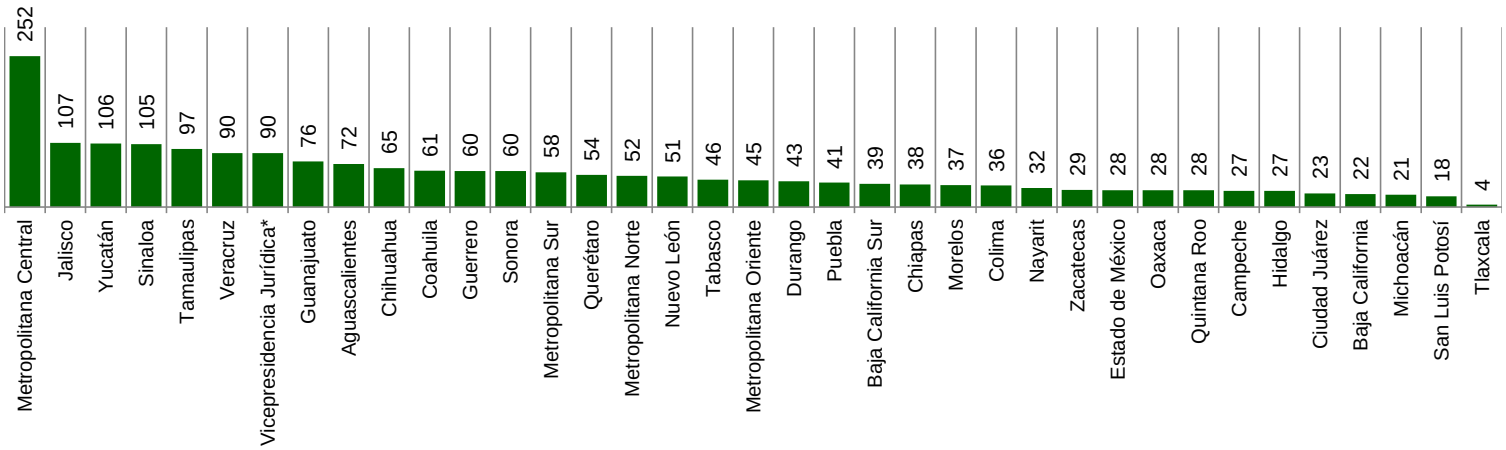
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2015
SEGUROS BANAMEX

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,077

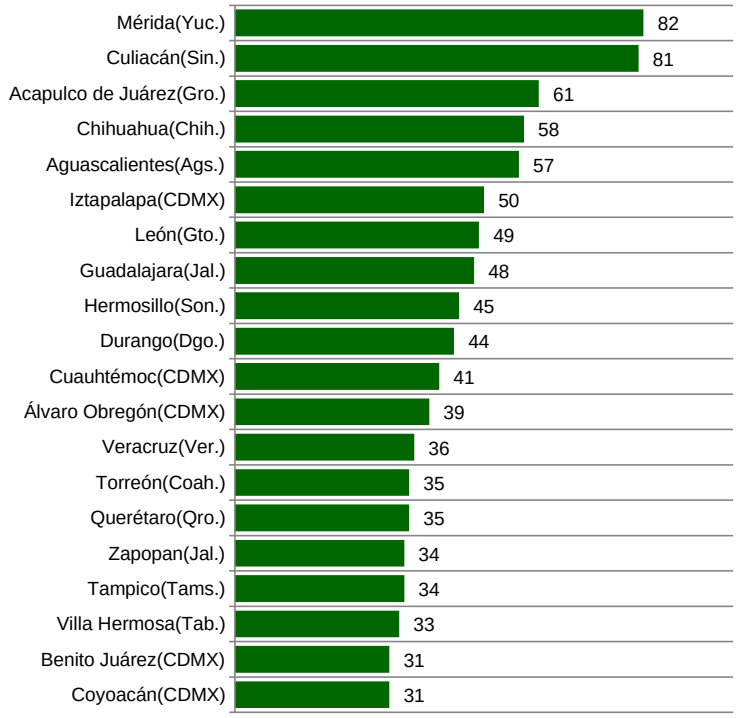


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 9 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 275 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banamex, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

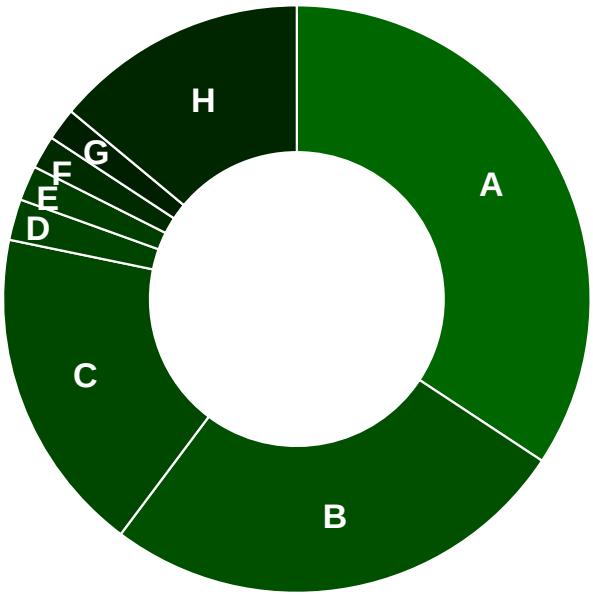
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	134	6%
Entre 30 y 39 años	273	13%
Entre 40 y 49 años	432	21%
Entre 50 y 59 años	530	26%
Entre 60 y 69 años	507	24%
Entre 70 y 79 años	179	9%
Más de 80 años	22	1%
Total	**2,077**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,800**	**100.0**	**2,077**	**100.0**	**15.4**
Vida - Individual	526	29.2	712	34.3	**35.4**
Daños - Automóviles	515	28.6	539	25.9	**4.7**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	339	18.8	374	18.0	**10.3**
Vida - Grupo	44	2.4	47	2.3	**6.8**
Daños - Diversos misceláneos	47	2.6	40	1.9	**-14.9**
Resto de productos 1/	329	18.4	365	17.6	**-**

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Diversos técnicos, Daños - Incendio, entre otros.



A	**34.3%**	**Vida - Individual**
	19%	Cancelación de póliza no contratada
	18%	Negativa en el pago de la indemnización
	16%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
B	**25.9%**	**Daños - Automóviles**
	22%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	18%	Cancelación de póliza no contratada
	13%	Negativa en el pago de la indemnización
C	**18.0%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	41%	Cancelación de póliza no contratada
	22%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	10%	Negativa en el pago de la indemnización
D	**2.3%**	**Vida - Grupo**
E	**1.9%**	**Daños - Diversos misceláneos**
F	**1.8%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
G	**1.8%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
H	**14.0%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	**Seguros Banamex, S.A. de C.V.**	**NA**	**6.53**	**7.54**	**6.93**
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Seguros Banamex acumuló 34 vencimientos de 1,440 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 9.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Seguros Banamex no presentó problemática, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.1% de los asuntos en su contra, la cual representó el 2.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 150 casos Seguros Banamex emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 62 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 196 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 51 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 474 asuntos atendidos en este proceso, 169 (36%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 67.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (1.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 67 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Banamex incumplió en 1 caso que significó el 1.5% de sus convenios firmados y representó el 8.3% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	10	4	9	11		34
Asuntos directos	387	395	362	296		1,440
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.58**	**1.01**	**2.49**	**3.72**	✗	**2.36**
% de participación respecto del Sector	**13.70**	**4.71**	**11.11**	**8.87**		**9.37**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7,028	6,994	6,534	5,227		25,783
Asuntos directos	387	395	362	296		1,440
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.16**	**17.71**	**18.05**	**17.66**	✓	**17.90**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	12	6	7	5		30
Asuntos directos	387	395	362	296		1,440
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**3.10**	**1.52**	**1.93**	**1.69**	✓	**2.08**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**6.38**	**7.14**	**6.67**		**8.00**
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	399	415	372	310		1,496
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.24**	**0.00**	**0.00**		**0.07**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**8.33**	**0.00**	**0.00**		**2.33**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	25	0	0		25
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**25.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	31	44	43	32		150
Asuntos de GE que pasaron a CO	75	91	98	82		346
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**41.33**	**48.35**	**43.88**	**39.02**	✓	**43.35**
% de participación respecto del Sector	**10.16**	**12.72**	**11.75**	**9.28**		**11.01**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	10	16	20	16		62
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	31	44	43	32		150
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**32.26**	**36.36**	**46.51**	**50.00**	✗	**41.33**
% de participación respecto del Sector	**8.26**	**10.19**	**14.08**	**10.88**		**10.93**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	11	13	14		51
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	44	47	55	50		196
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**29.55**	**23.40**	**23.64**	**28.00**	✗	**26.02**
% de participación respecto del Sector	**6.99**	**6.47**	**6.28**	**6.73**		**6.61**
Calificación del Proceso	**70.82**	**65.63**	**69.90**	**76.96**		**65.29**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**2.36**	**9.37**	9.58	7.53	**8.55**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.90**	**n/a**	1.44	n/a	**1.44**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.08**	**8.00**	3.92	2.60	**3.26**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.07**	**2.33**	9.69	8.88	**9.28**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**25.00**	**n/a**	1.77	n/a	**1.77**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**43.35**	**11.01**	7.64	8.08	**7.86**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**41.33**	**10.93**	7.07	5.77	**6.42**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**26.02**	**6.61**	5.78	7.62	**6.70**
Total	**100**			**66.89**	**60.47**	**65.29**

El puntaje 65.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

65.29 / 10 = 6.53 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANAMEX

Seguros Banamex

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	29	41	48	51		169
Asuntos concluidos	106	120	138	110		474
Índice de asuntos diferidos (%)	**27.36**	**34.17**	**34.78**	**46.36**	✗	**35.65**
% de participación respecto del Sector	**4.37**	**5.44**	**6.04**	**6.65**		**5.67**
Asuntos diferidos no conciliados	17	29	34	34		114
Asuntos diferidos	29	41	48	51		169
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**58.62**	**70.73**	**70.83**	**66.67**	✓	**67.46**
% de participación respecto del Sector	**3.71**	**5.45**	**6.58**	**6.63**		**5.65**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	3	1	0		7
Asuntos concluidos	106	120	138	110		474
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**2.83**	**2.50**	**0.72**	**0.00**	✓	**1.48**
% de participación respecto del Sector	**3.45**	**4.55**	**20.00**	**0.00**		**4.29**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	0		1
Asuntos con Convenio	24	13	16	14		67
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**7.69**	**0.00**	**0.00**		**1.49**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**33.33**	**0.00**	**0.00**		**8.33**
Calificación del Proceso	**85.41**	**58.46**	**72.87**	**81.08**		**75.38**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**35.65**	**5.67**	13.23	14.10	**13.66**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**67.46**	**5.65**	7.18	12.99	**10.09**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.48**	**4.29**	18.55	16.20	**17.38**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**1.49**	**8.33**	38.25	30.25	**34.25**
Total	**100**			**77.21**	**73.54**	**75.38**

El puntaje 75.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.38 / 10 = 7.54 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	6.53	x	0.6	3.92
• **Conciliación:**	7.54	x	0.4	3.01

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.93

FICHA ESTADÍSTICA 2015
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Grupo Nacional Provincial:	9,698	Part. 10.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,940**	**5,978**	**103.3%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**2,913**	**3,720**	**27.7%**
Controversias	**2,723**	**3,478**	**27.7%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	1,925	2,499	29.8%
• Conciliación	797	979	22.8%
Solicitud de Dictamen	**167**	**234**	**40.1%**
Solicitud de Defensoría	**16**	**6**	**-62.5%**
Defensoría Legal Gratuita	**7**	**2**	**-71.4%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**5,853**	**9,698**	**65.7%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

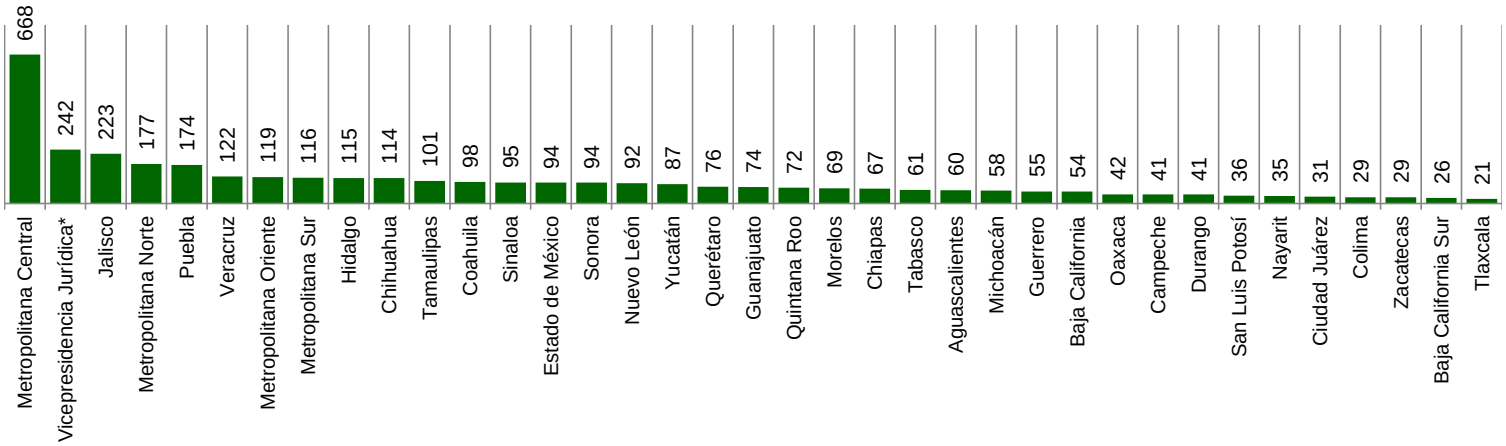
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,720

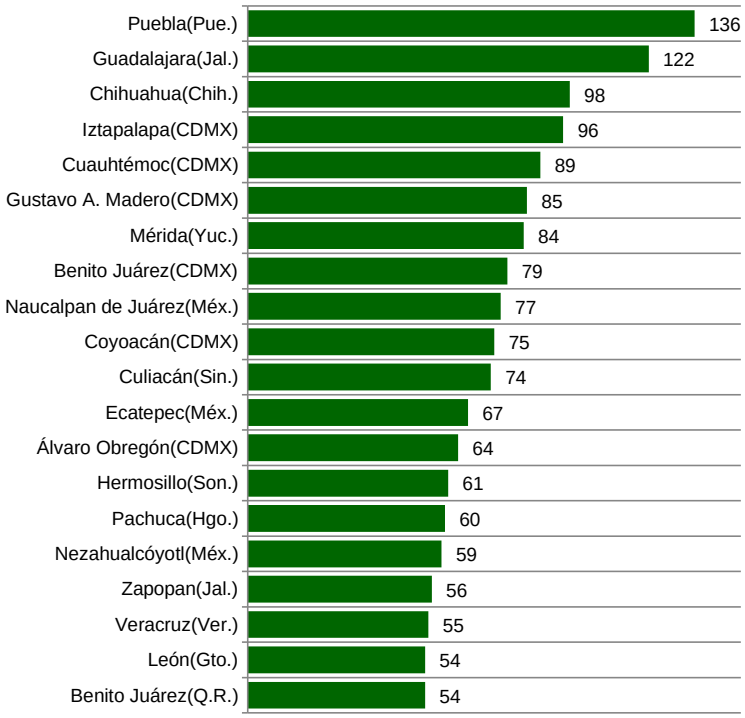


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 12 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 352 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.



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

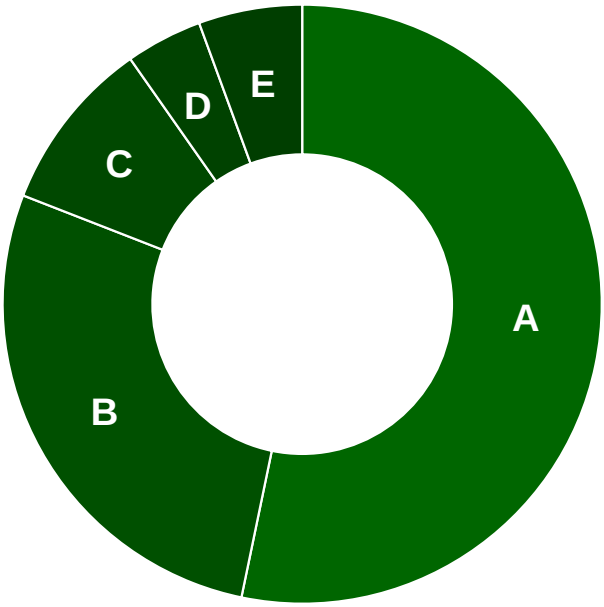
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	243	7%
Entre 30 y 39 años	770	21%
Entre 40 y 49 años	1,018	27%
Entre 50 y 59 años	1,018	27%
Entre 60 y 69 años	494	13%
Entre 70 y 79 años	154	4%
Más de 80 años	23	1%
Total	**3,720**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**2,913**	**100.0**	**3,720**	**100.0**	**27.7**
Daños - Automóviles	1,620	55.6	1,981	53.3	**22.3**
Vida - Individual	660	22.7	1,029	27.7	**55.9**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	218	7.5	348	9.4	**59.6**
Vida - Grupo	228	7.8	154	4.1	**-32.5**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	37	1.3	51	1.4	**37.8**
Resto de productos 1/	150	5.1	157	4.1	**-**

1/ Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Diversos misceláneos, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A	**53.3%**	**Daños - Automóviles**
	24%	Negativa en el pago de la indemnización
	14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	13%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
B	**27.7%**	**Vida - Individual**
	29%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	17%	Cancelación de póliza no contratada
	11%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
C	**9.4%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	34%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
D	**4.1%**	**Vida - Grupo**
E	**5.5%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	**Grupo Nacional Provincial, S.A.B.**	**9.63**	**6.65**	**7.16**	**7.40**
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

  D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
  - Gestión Electrónica 50 %
  - Gestión Ordinaria 20 %
  - Conciliación 30 %

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, únicamente 23 de los 2,304 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que de los 2,398 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 239 casos Grupo Nacional Provincial emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 94 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 394 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 82 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 884 asuntos atendidos en este proceso, 395 (45%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 13.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 60.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 13 asuntos (1.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 8.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 68 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	1	9	12		23
Asuntos directos	539	538	610	617		2,304
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.19**	**0.19**	**1.48**	**1.94**	✗	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**1.18**	**11.11**	**9.68**		**6.34**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,062	5,597	7,148	7,761		24,568
Asuntos directos	539	538	610	617		2,304
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.54**	**10.40**	**11.72**	**12.58**	✗	**10.66**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	10	4	7	4		25
Asuntos directos	539	538	610	617		2,304
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.86**	**0.74**	**1.15**	**0.65**	✓	**1.09**
% de participación respecto del Sector	**9.26**	**4.26**	**7.14**	**5.33**		**6.67**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	566	566	636	630		2,398
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	45	50	67	77		239
Asuntos de GE que pasaron a CO	146	150	156	181		633
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**30.82**	**33.33**	**42.95**	**42.54**	✓	**37.76**
% de participación respecto del Sector	**14.75**	**14.45**	**18.31**	**22.32**		**17.55**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	17	18	22	37		94
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	45	50	67	77		239
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**37.78**	**36.00**	**32.84**	**48.05**	✗	**39.33**
% de participación respecto del Sector	**14.05**	**11.46**	**15.49**	**25.17**		**16.58**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	19	15	23	25		82
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	101	100	89	104		394
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**18.81**	**15.00**	**25.84**	**24.04**	✓	**20.81**
% de participación respecto del Sector	**10.22**	**8.82**	**11.11**	**12.02**		**10.64**
Calificación del Proceso	**72.61**	**72.42**	**67.84**	**67.95**		**66.51**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**1.00**	**6.34**	9.82	8.33	**9.08**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.66**	**n/a**	2.97	n/a	**2.97**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.09**	**6.67**	4.44	3.00	**3.72**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**37.76**	**17.55**	9.24	1.00	**5.12**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**39.33**	**16.58**	7.45	1.00	**4.23**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**20.81**	**10.64**	6.63	6.18	**6.40**
Total	**100**			**75.54**	**49.51**	**66.51**

El puntaje 66.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

66.51 / 10 = 6.65 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19	0	0	0		19
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**19.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**19.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**96.20**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**96.32**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**19.00**	**n/a**	6.32	n/a	**6.32**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**96.32**	**80.00**	**96.32**

El puntaje 96.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.32 / 10 = 9.63 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	84	103	101	107		395
Asuntos concluidos	195	224	220	245		884
Índice de asuntos diferidos (%)	**43.08**	**45.98**	**45.91**	**43.67**	✓	**44.68**
% de participación respecto del Sector	**12.65**	**13.66**	**12.70**	**13.95**		**13.26**
Asuntos diferidos no conciliados	52	70	54	62		238
Asuntos diferidos	84	103	101	107		395
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**61.90**	**67.96**	**53.47**	**57.94**	✗	**60.25**
% de participación respecto del Sector	**11.35**	**13.16**	**10.44**	**12.09**		**11.79**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	5	8	0	0		13
Asuntos concluidos	195	224	220	245		884
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**2.56**	**3.57**	**0.00**	**0.00**		**1.47**
% de participación respecto del Sector	**5.75**	**12.12**	**0.00**	**0.00**		**7.98**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	17	15	18	18		68
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**74.20**	**67.41**	**78.02**	**74.38**		**71.57**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**44.68**	**13.26**	11.51	6.20	**8.86**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**60.25**	**11.79**	8.55	5.37	**6.96**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.47**	**7.98**	18.56	12.94	**15.75**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.62**	**64.51**	**71.57**

El puntaje 71.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.57 / 10 = 7.16 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.63 x**	**0.2**	**1.93**
• **Gestión Electrónica:**	**6.65 x**	**0.5**	**3.32**
• **Conciliación:**	**7.16 x**	**0.3**	**2.15**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.40

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AXA SEGUROS

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de AXA Seguros:	5,633	Part. 6.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,193**	**3,441**	**56.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,813**	**2,192**	**20.9%**
Controversias	**1,695**	**2,006**	**18.3%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	1,207	1,371	13.6%
• Conciliación	487	635	30.4%
Solicitud de Dictamen	**111**	**183**	**64.9%**
Solicitud de Defensoría	**6**	**3**	**-50.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,006**	**5,633**	**40.6%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

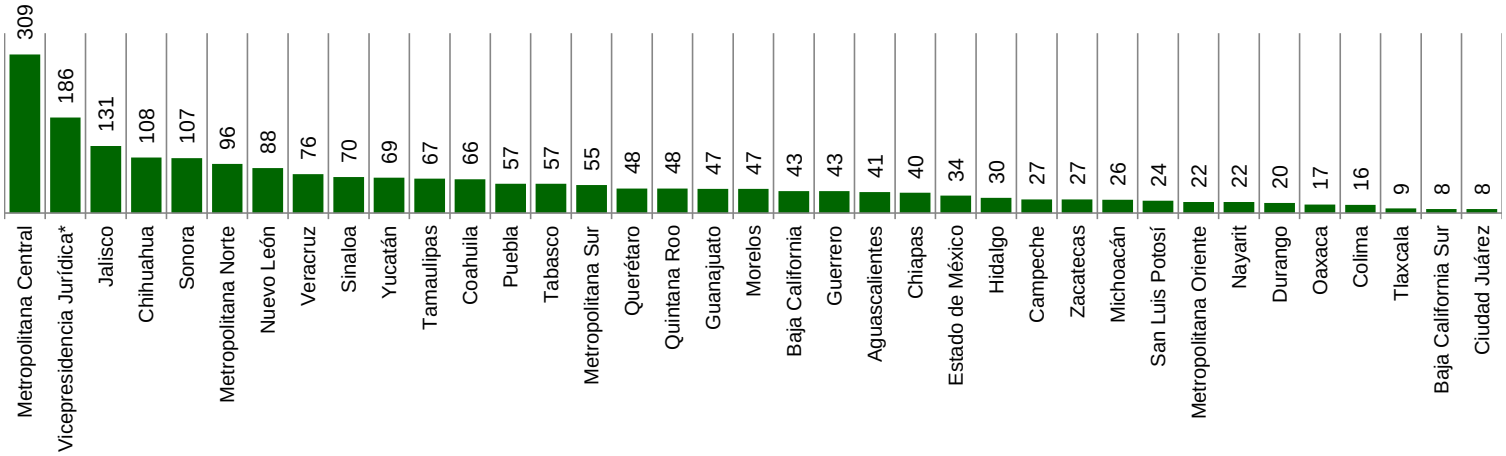
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AXA SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,192

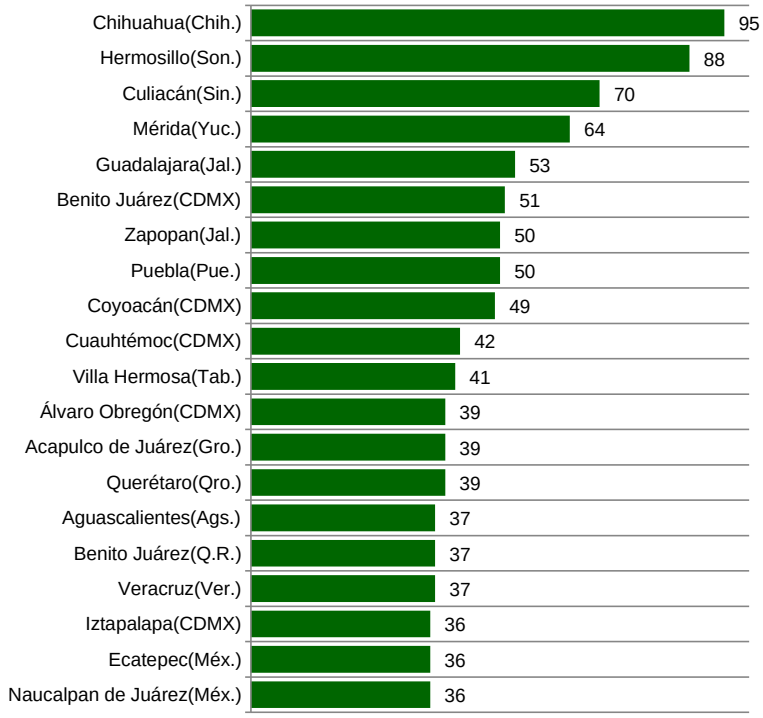


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 3 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 253 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.



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

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

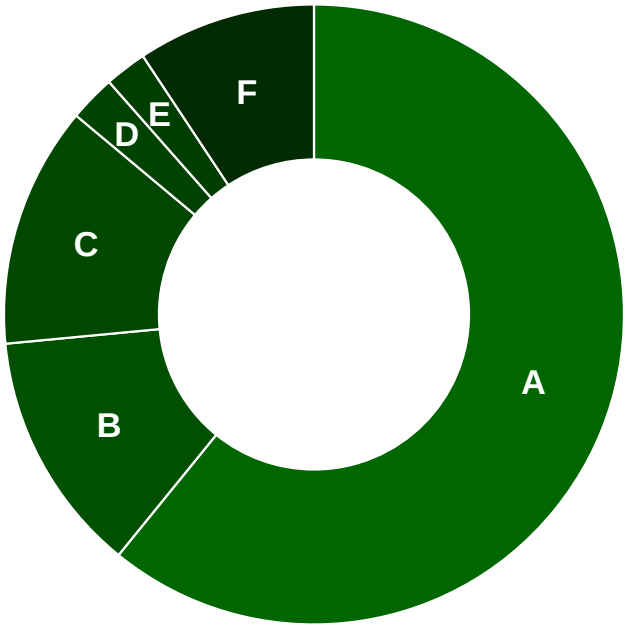
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	154	7%
Entre 30 y 39 años	494	23%
Entre 40 y 49 años	509	23%
Entre 50 y 59 años	515	24%
Entre 60 y 69 años	374	17%
Entre 70 y 79 años	117	5%
Más de 80 años	29	1%
Total	**2,192**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AXA SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,813**	**100.0**	**2,192**	**100.0**	**20.9**
Daños - Automóviles	1,015	56.0	1,334	60.9	**31.4**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	189	10.4	277	12.6	**46.6**
Vida - Individual	284	15.7	276	12.6	**-2.8**
Vida - Grupo	62	3.4	53	2.4	**-14.5**
Daños - Diversos misceláneos	62	3.4	48	2.2	**-22.6**
Resto de productos 1/	201	11.1	204	9.3	**-**

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Incendio, entre otros.



A	**60.9%**	**Daños - Automóviles**
	23%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	11%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
B	**12.6%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	30%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	25%	Negativa en el pago de la indemnización
	7%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**12.6%**	**Vida - Individual**
	23%	Negativa en el pago de la indemnización
	20%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	15%	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
D	**2.4%**	**Vida - Grupo**
E	**2.2%**	**Daños - Diversos misceláneos**
F	**9.3%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	**AXA Seguros, S.A. de C.V.**	**NA**	**7.31**	**8.00**	**7.59**
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	9.16	4.77	8.50	7.45

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia AXA Seguros no presentó problemática, únicamente 20 de los 1,333 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, AXA Seguros solicitó 5 prórrogas, es decir, el 0.4% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 11.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 85 casos AXA Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 44 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 348 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 41 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 623 asuntos atendidos en este proceso, 203 (33%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (0.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 22 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, AXA Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AXA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	5	1	6	8		20
Asuntos directos	343	337	344	309		1,333
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.46**	**0.30**	**1.74**	**2.59**	✗	**1.50**
% de participación respecto del Sector	**6.85**	**1.18**	**7.41**	**6.45**		**5.51**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,072	3,164	4,460	4,118		14,814
Asuntos directos	343	337	344	309		1,333
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.96**	**9.39**	**12.97**	**13.33**	✗	**11.11**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	8	5	9	5		27
Asuntos directos	343	337	344	309		1,333
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.33**	**1.48**	**2.62**	**1.62**	✓	**2.03**
% de participación respecto del Sector	**7.41**	**5.32**	**9.18**	**6.67**		**7.20**
Asuntos con prórroga	2	0	0	3		5
Asuntos concluidos	351	338	350	319		1,358
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.57**	**0.00**	**0.00**	**0.94**	✗	**0.37**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**0.00**	**0.00**	**60.00**		**11.63**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	0	0	3		5
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	42	0	0	48		90
Asuntos con prórroga	2	0	0	3		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**21.00**	**0.00**	**0.00**	**16.00**	✗	**18.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	0	0	3		5
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	25	22	22	16		85
Asuntos de GE que pasaron a CO	114	109	105	105		433
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**21.93**	**20.18**	**20.95**	**15.24**	✓	**19.63**
% de participación respecto del Sector	**8.20**	**6.36**	**6.01**	**4.64**		**6.24**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	13	16	8	7		44
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	25	22	22	16		85
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**52.00**	**72.73**	**36.36**	**43.75**	✗	**51.76**
% de participación respecto del Sector	**10.74**	**10.19**	**5.63**	**4.76**		**7.76**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	11	9	9	12		41
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	89	87	83	89		348
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**12.36**	**10.34**	**10.84**	**13.48**	✗	**11.78**
% de participación respecto del Sector	**5.91**	**5.29**	**4.35**	**5.77**		**5.32**
Calificación del Proceso	**72.29**	**78.26**	**81.67**	**72.87**		**73.08**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**1.50**	**5.51**	9.73	8.55	**9.14**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**11.11**	**n/a**	2.87	n/a	**2.87**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.03**	**7.20**	3.95	2.84	**3.39**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.37**	**11.63**	8.28	4.38	**6.33**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**18.00**	**n/a**	2.68	n/a	**2.68**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**19.63**	**6.24**	14.41	13.24	**13.82**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**51.76**	**7.76**	5.07	8.45	**6.76**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**11.78**	**5.32**	8.09	8.09	**8.09**
Total	**100**			**75.07**	**65.54**	**73.08**

El puntaje 73.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

73.08 / 10 = 7.31 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
AXA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	46	47	52	58		203
Asuntos concluidos	158	156	153	156		623
Índice de asuntos diferidos (%)	**29.11**	**30.13**	**33.99**	**37.18**	✗	**32.58**
% de participación respecto del Sector	**6.93**	**6.23**	**6.54**	**7.56**		**6.81**
Asuntos diferidos no conciliados	36	41	38	39		154
Asuntos diferidos	46	47	52	58		203
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**78.26**	**87.23**	**73.08**	**67.24**	✓	**75.86**
% de participación respecto del Sector	**7.86**	**7.71**	**7.35**	**7.60**		**7.63**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	0	1		4
Asuntos concluidos	158	156	153	156		623
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**1.27**	**0.64**	**0.00**	**0.64**	✗	**0.64**
% de participación respecto del Sector	**2.30**	**1.52**	**0.00**	**20.00**		**2.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	8	2	5	7		22
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**80.63**	**79.61**	**82.21**	**71.05**		**80.02**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**32.58**	**6.81**	13.81	12.91	**13.36**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**75.86**	**7.63**	5.59	10.53	**8.06**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**0.64**	**2.45**	19.37	17.83	**18.60**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.76**	**81.27**	**80.02**

El puntaje 80.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.02 / 10 = 8.00 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.31	x	0.6	4.39
• **Conciliación:**	8.00	x	0.4	3.20

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.59

FICHA ESTADÍSTICA 2015
QUÁLITAS

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Quálitas:	6,068	Part. 6.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE QUÁLITAS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**2,305**	**3,775**	**63.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,959**	**2,293**	**17.0%**
Controversias	**1,795**	**2,102**	**17.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,214	1,424	17.3%
• Conciliación	581	678	16.7%
Solicitud de Dictamen	**142**	**182**	**28.2%**
Solicitud de Defensoría	**13**	**8**	**-38.5%**
Defensoría Legal Gratuita	**9**	**1**	**-88.9%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,264**	**6,068**	**42.3%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

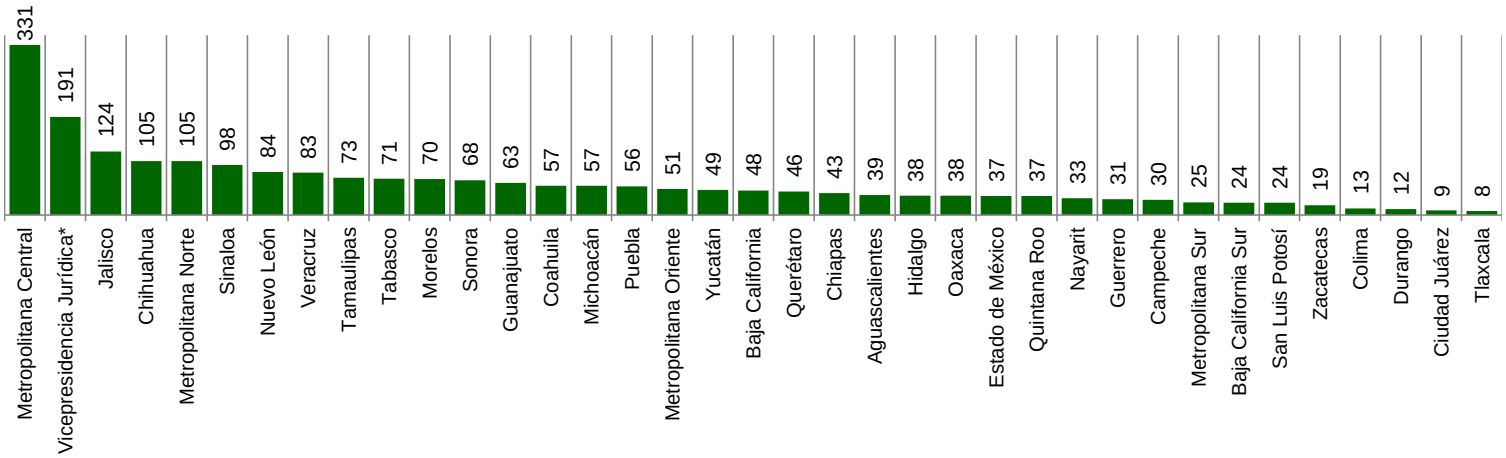
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
QUÁLITAS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,293

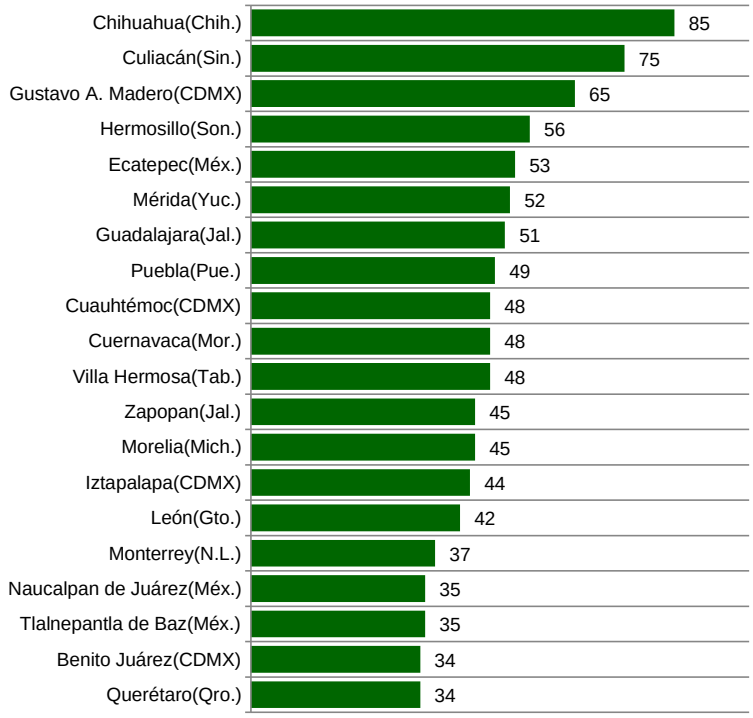


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 3 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 263 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



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

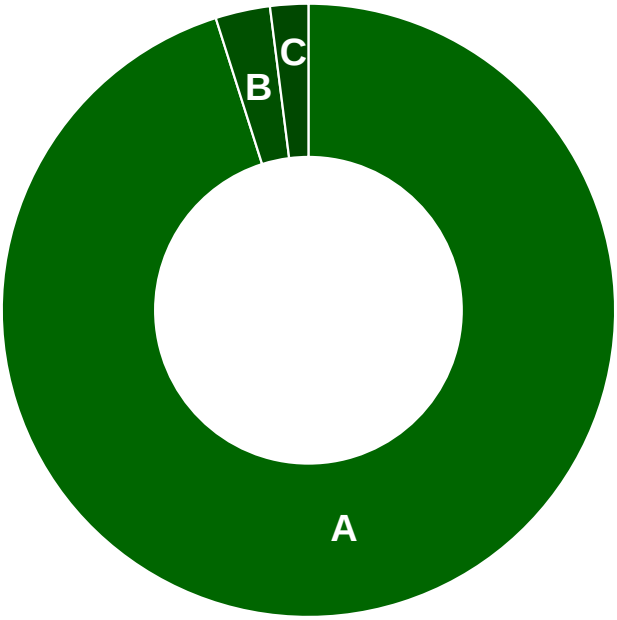
El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	242	10%
Entre 30 y 39 años	593	26%
Entre 40 y 49 años	563	24%
Entre 50 y 59 años	497	22%
Entre 60 y 69 años	289	13%
Entre 70 y 79 años	97	4%
Más de 80 años	12	1%
Total	**2,293**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,959**	**100.0**	**2,293**	**100.0**	**17.0**
Daños - Automóviles	1,887	96.3	2,179	95.03	**15.5**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	43	2.2	66	2.88	**53.5**
Daños - Diversos misceláneos	0	0.0	2	0.09	**-**
Daños - Diversos técnicos	0	0.0	1	0.04	**-**
Resto de productos 1/	29	1.5	45	1.96	**-**

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Caución, entre otros.



A	**95.0%**	**Daños - Automóviles**
	26%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	13%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
B	**2.9%**	**Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
	39%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**2.1%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (ID):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	**Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.**	**NA**	**7.84**	**7.23**	**7.60**
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Quálitas no presentó problemática, únicamente 1 de los 1,387 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Quálitas no presentó problemática, ya que de los 1,433 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 84 casos Quálitas emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 44 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 413 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 66 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 663 asuntos atendidos en este proceso, 218 (33%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 72.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 asuntos (1.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 40 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Quálitas incumplió en 1 caso que significó el 2.5% de sus convenios firmados y representó el 8% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	362	353	367	305		1,387
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.33**	✗	**0.07**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.81**		**0.28**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,045	3,190	3,327	3,118		12,680
Asuntos directos	362	353	367	305		1,387
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.41**	**9.04**	**9.07**	**10.22**	✗	**9.14**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	14	15	10	11		50
Asuntos directos	362	353	367	305		1,387
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**3.87**	**4.25**	**2.72**	**3.61**	✗	**3.60**
% de participación respecto del Sector	**12.96**	**15.96**	**10.20**	**14.67**		**13.33**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	378	360	374	321		1,433
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	22	18	22	22		84
Asuntos de GE que pasaron a CO	128	130	106	133		497
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**17.19**	**13.85**	**20.75**	**16.54**	✓	**16.90**
% de participación respecto del Sector	**7.21**	**5.20**	**6.01**	**6.38**		**6.17**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	12	12	13		44
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	22	18	22	22		84
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**31.82**	**66.67**	**54.55**	**59.09**	✗	**52.38**
% de participación respecto del Sector	**5.79**	**7.64**	**8.45**	**8.84**		**7.76**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	18	21	16	11		66
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	106	112	84	111		413
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**16.98**	**18.75**	**19.05**	**9.91**	✓	**15.98**
% de participación respecto del Sector	**9.68**	**12.35**	**7.73**	**5.29**		**8.56**
Calificación del Proceso	**81.96**	**77.83**	**81.19**	**83.19**		**78.42**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.07**	**0.28**	9.99	9.93	**9.96**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**9.14**	**n/a**	3.29	n/a	**3.29**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**3.60**	**13.33**	3.13	1.00	**2.06**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**16.90**	**6.17**	15.18	13.32	**14.25**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**52.38**	**7.76**	4.95	8.45	**6.70**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.98**	**8.56**	7.41	6.92	**7.17**
Total	**100**			**78.94**	**69.62**	**78.42**

El puntaje 78.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.42 / 10 = 7.84 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
QUÁLITAS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	48	60	47	64		218
Asuntos concluidos	162	190	134	177		663
Índice de asuntos diferidos (%)	**29.63**	**31.58**	**35.07**	**36.16**	✗	**32.88**
% de participación respecto del Sector	**7.23**	**7.96**	**5.91**	**8.34**		**7.32**
Asuntos diferidos no conciliados	33	45	29	51		157
Asuntos diferidos	48	60	47	64		218
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**68.75**	**75.00**	**61.70**	**79.69**	✗	**72.02**
% de participación respecto del Sector	**7.21**	**8.46**	**5.61**	**9.94**		**7.78**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	2	0	0		8
Asuntos concluidos	162	190	134	177		663
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**3.70**	**1.05**	**0.00**	**0.00**		**1.21**
% de participación respecto del Sector	**6.90**	**3.03**	**0.00**	**0.00**		**4.91**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	14	9	8	9		40
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**11.11**	✗	**2.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**25.00**		**8.33**
Calificación del Proceso	**79.02**	**78.51**	**84.53**	**53.83**		**72.30**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**32.88**	**7.32**	13.75	12.39	**13.07**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**72.02**	**7.78**	6.32	10.35	**8.33**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.21**	**4.91**	18.82	15.66	**17.24**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**2.50**	**8.33**	37.07	30.25	**33.66**
Total	**100**			**75.96**	**68.64**	**72.30**

El puntaje 72.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.30 / 10 = 7.23 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.84	x	0.6	4.71
• **Conciliación:**	7.23	x	0.4	2.89

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.60

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ZURICH SANTANDER

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Zurich Santander:	4,158	Part. 4.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH SANTANDER:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**805**	**2,112**	**162.4%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**2,093**	**2,046**	**-2.2%**
Controversias	**1,970**	**1,859**	**-5.6%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,491	1,329	-10.9%
• Conciliación	479	530	10.6%
Solicitud de Dictamen	**113**	**179**	**58.4%**
Solicitud de Defensoría	**5**	**7**	**40.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**5**	**1**	**-80.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,898**	**4,158**	**43.5%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

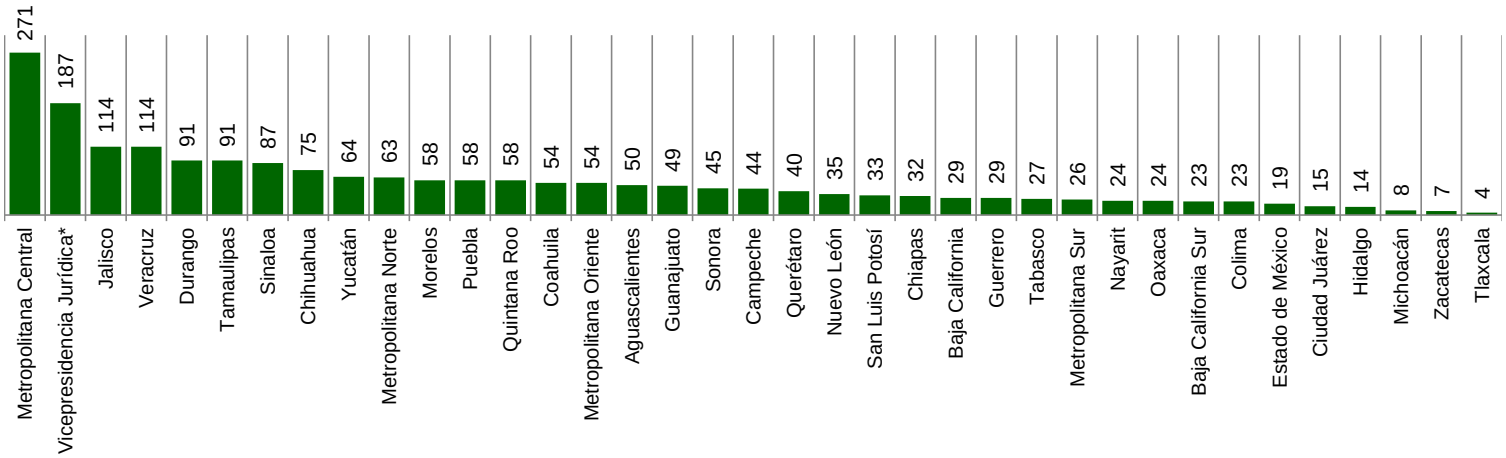
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ZURICH SANTANDER

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,046

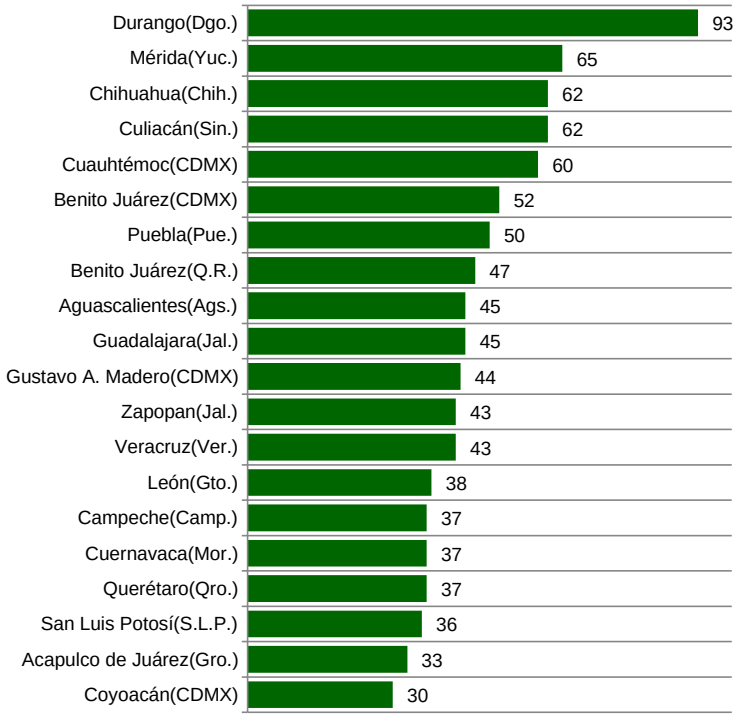


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 7 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 228 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.



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

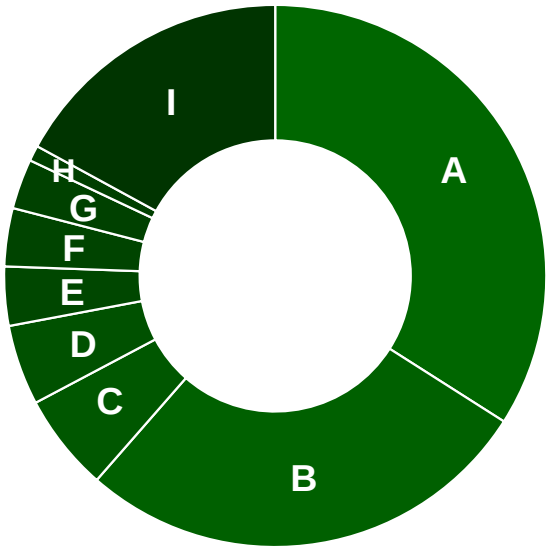
El 58% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	147	7%
Entre 30 y 39 años	296	14%
Entre 40 y 49 años	422	21%
Entre 50 y 59 años	533	26%
Entre 60 y 69 años	466	23%
Entre 70 y 79 años	151	7%
Más de 80 años	31	2%
Total	**2,046**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**2,093**	**100.0**	**2,046**	**100.0**	**-2.2**
Vida - Individual	734	35.1	696	34.0	**-5.2**
Daños - Automóviles	505	24.1	561	27.4	**11.1**
Daños - Diversos misceláneos	158	7.5	119	5.8	**-24.7**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	189	9.0	98	4.8	**-48.1**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	67	3.2	72	3.5	**7.5**
Resto de productos 1/	440	21.1	500	24.5	**-**

1/ Incluye: Daños - Crédito, Vida - Grupo, Daños - Incendio, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.



A	**34.0%**	**Vida - Individual**
	22%	Cancelación de póliza no contratada
	20%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)
B	**27.4%**	**Daños - Automóviles**
	19%	Cancelación de póliza no contratada
	18%	Negativa en el pago de la indemnización
	16%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
C	**5.8%**	**Daños - Diversos misceláneos**
	41%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
D	**4.8%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**3.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
F	**3.5%**	**Daños - Crédito**
G	**3.0%**	**Vida - Grupo**
H	**0.9%**	**Daños - Incendio**
I	**17.1%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	**Zurich Santander Seguros México, S.A.**	**NA**	**7.78**	**8.10**	**7.91**
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia, Zurich Santander no presentó problemática, únicamente 1 de los 1,277 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, Zurich Santander solicitó 5 prórrogas, es decir, el 0.4% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 11.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 54 casos Zurich Santander emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 25 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 271 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 44 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 517 asuntos atendidos en este proceso, 147 (28%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 79.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (1.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 38 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Zurich Santander no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	307	339	346	285		1,277
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.33**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.08**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.28**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,806	2,304	1,702	1,109		6,921
Asuntos directos	307	339	346	285		1,277
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.88**	**6.80**	**4.92**	**3.89**	✓	**5.42**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	9	14	9	4		36
Asuntos directos	307	339	346	285		1,277
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.93**	**4.13**	**2.60**	**1.40**	✓	**2.82**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**14.89**	**9.18**	**5.33**		**9.60**
Asuntos con prórroga	0	1	4	0		5
Asuntos concluidos	326	366	360	293		1,345
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.27**	**1.11**	**0.00**	✓	**0.37**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**8.33**	**25.00**	**0.00**		**11.63**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	4	0		5
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	27	59	0		86
Asuntos con prórroga	0	1	4	0		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**27.00**	**14.75**	**0.00**	✓	**17.20**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	4	0		5
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	14	11	13	16		54
Asuntos de GE que pasaron a CO	77	74	96	78		325
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**18.18**	**14.86**	**13.54**	**20.51**	✗	**16.62**
% de participación respecto del Sector	**4.59**	**3.18**	**3.55**	**4.64**		**3.96**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	6	5	9		25
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	14	11	13	16		54
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**35.71**	**54.55**	**38.46**	**56.25**	✗	**46.30**
% de participación respecto del Sector	**4.13**	**3.82**	**3.52**	**6.12**		**4.41**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	9	11	12	12		44
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	63	63	83	62		271
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.29**	**17.46**	**14.46**	**19.35**	✗	**16.24**
% de participación respecto del Sector	**4.84**	**6.47**	**5.80**	**5.77**		**5.71**
Calificación del Proceso	**85.50**	**79.42**	**78.64**	**87.09**		**77.79**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.08**	**0.28**	9.99	9.93	**9.96**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**5.42**	**n/a**	4.07	n/a	**4.07**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.82**	**9.60**	3.53	2.12	**2.83**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.37**	**11.63**	8.26	4.38	**6.32**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**17.20**	**n/a**	2.78	n/a	**2.78**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**16.62**	**3.96**	15.26	15.71	**15.49**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**46.30**	**4.41**	6.12	11.28	**8.70**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**16.24**	**5.71**	7.37	7.95	**7.66**
Total	**100**			**77.38**	**71.35**	**77.79**

El puntaje 77.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.79 / 10 = 7.78 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ZURICH SANTANDER

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	36	36	41	34		147
Asuntos concluidos	114	120	146	137		517
Índice de asuntos diferidos (%)	**31.58**	**30.00**	**28.08**	**24.82**	✓	**28.43**
% de participación respecto del Sector	**5.42**	**4.77**	**5.16**	**4.43**		**4.93**
Asuntos diferidos no conciliados	29	29	33	26		117
Asuntos diferidos	36	36	41	34		147
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**80.56**	**80.56**	**80.49**	**76.47**	✓	**79.59**
% de participación respecto del Sector	**6.33**	**5.45**	**6.38**	**5.07**		**5.79**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	0	1	0		7
Asuntos concluidos	114	120	146	137		517
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**5.26**	**0.00**	**0.68**	**0.00**	✓	**1.35**
% de participación respecto del Sector	**6.90**	**0.00**	**20.00**	**0.00**		**4.29**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	10	6	10	12		38
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**78.78**	**83.32**	**73.18**	**84.50**		**81.01**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**28.43**	**4.93**	14.60	14.87	**14.73**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**79.59**	**5.79**	4.88	12.81	**8.84**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.35**	**4.29**	18.67	16.20	**17.44**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.15**	**83.87**	**81.01**

El puntaje 81.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.01 / 10 = 8.10 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.78	x	0.6	4.67
• **Conciliación:**	8.10	x	0.4	3.24

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.91

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ZURICH, COMPAÑÍA DE SEGUROS

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Zurich, Compañía de Seguros:	1,544	Part. 1.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH, COMPAÑÍA DE SEGUROS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**712**	**980**	**37.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**413**	**564**	**36.6%**
Controversias	**384**	**514**	**33.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	270	360	33.3%
• Conciliación	114	154	35.1%
Solicitud de Dictamen	**26**	**46**	**76.9%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**3**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,125**	**1,544**	**37.2%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

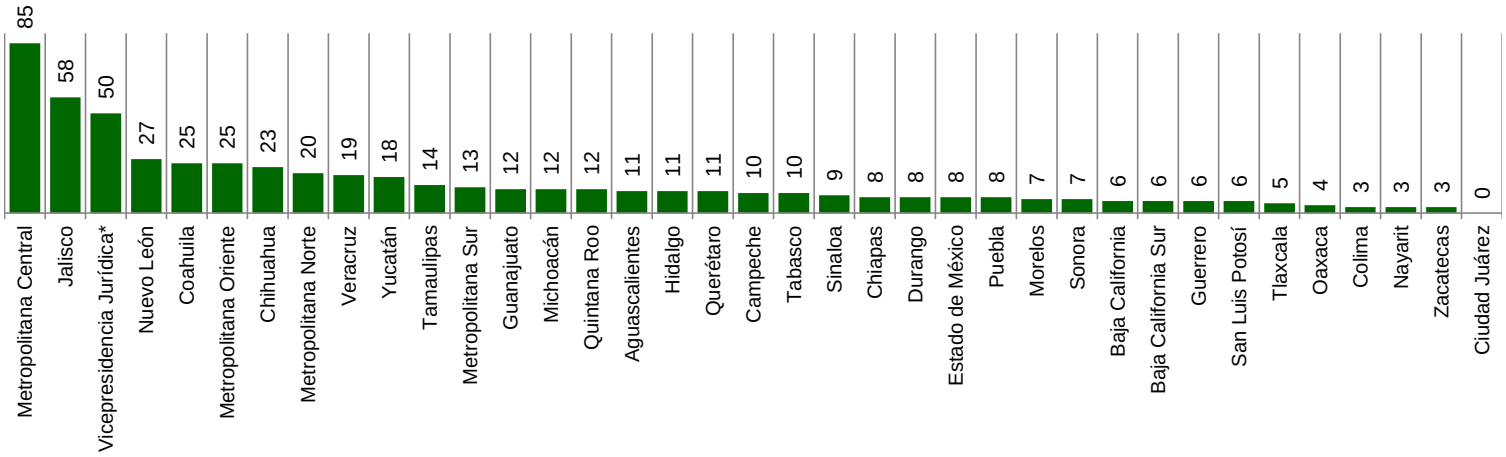
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ZURICH, COMPAÑÍA DE SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 564

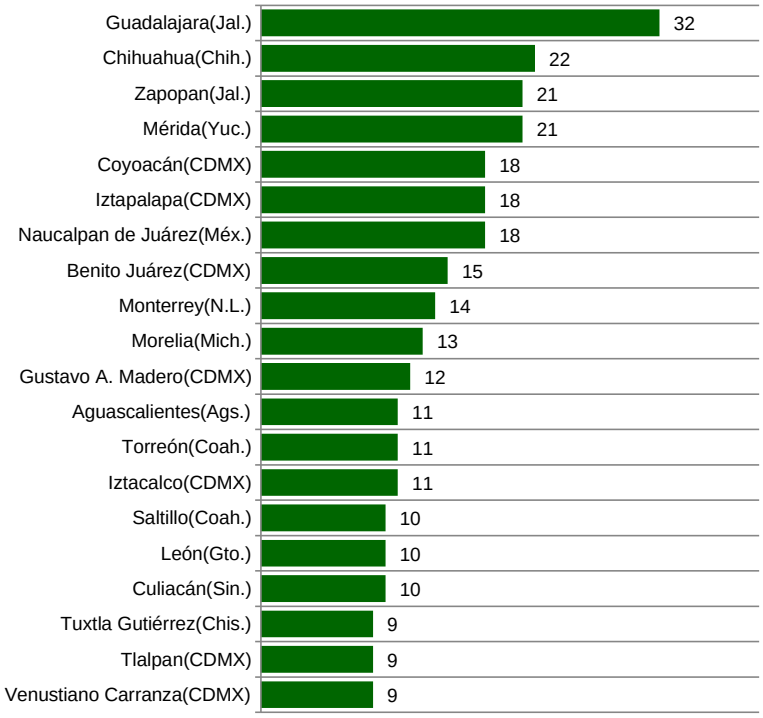


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 1 reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 122 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich, Compañía de Seguros, de éstos, 20 concentran el 60% de las quejas.



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

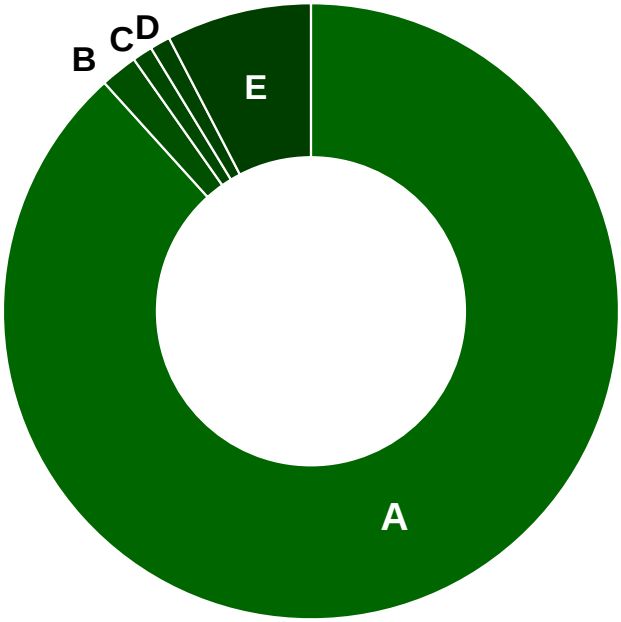
El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	41	7%
Entre 30 y 39 años	118	21%
Entre 40 y 49 años	131	23%
Entre 50 y 59 años	150	27%
Entre 60 y 69 años	90	16%
Entre 70 y 79 años	29	5%
Más de 80 años	5	1%
Total	**564**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**413**	**100.0**	**564**	**100.0**	**36.6**
Daños - Automóviles	362	87.7	498	88.3	**37.6**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	2	0.5	11	2.0	**450.0**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	7	1.7	6	1.1	**-14.3**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	0	0.0	6	1.1	**-**
Daños - Diversos técnicos	1	0.2	4	0.7	**300.0**
Resto de productos 1/	41	9.9	39	6.8	**-**

1/ Incluye: Vida - Individual, Daños - Incendio, Daños - Crédito, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.



A	**88.3%**	**Daños - Automóviles**
	24%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	11%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**2.0%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	27%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	27%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**1.1%**	**Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
	50%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	17%	Inconformidad con el monto de la indemnización
D	**1.1%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
E	**7.5%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	**Zurich, Compañía de Seguros, S.A.**	**NA**	**8.17**	**7.53**	**7.92**
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Zurich, Compañía de Seguros acumuló 4 vencimientos de 351 asuntos directos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Zurich, Compañía de Seguros no presentó problemática, ya que de los 351 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 37 casos Zurich, Compañía de Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 27 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 67 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 141 asuntos atendidos en este proceso, 37 (26%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 83.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (1.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 9 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Zurich, Compañía de Seguros incumplió en 1 caso que significó el 11% de sus convenios firmados y representó el 8% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ZURICH, COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	1	2		4
Asuntos directos	89	86	101	75		351
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**1.16**	**0.99**	**2.67**	✗	**1.14**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.18**	**1.23**	**1.61**		**1.10**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	385	671	832	607		2,495
Asuntos directos	89	86	101	75		351
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.33**	**7.80**	**8.24**	**8.09**	✓	**7.11**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0	1	1		4
Asuntos directos	89	86	101	75		351
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.25**	**0.00**	**0.99**	**1.33**	✗	**1.14**
% de participación respecto del Sector	**1.85**	**0.00**	**1.02**	**1.33**		**1.07**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	89	86	101	75		351
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	12	11	4		37
Asuntos de GE que pasaron a CO	25	27	29	23		104
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**40.00**	**44.44**	**37.93**	**17.39**	✓	**35.58**
% de participación respecto del Sector	**3.28**	**3.47**	**3.01**	**1.16**		**2.72**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	11	7	2		27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	12	11	4		37
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**70.00**	**91.67**	**63.64**	**50.00**	✓	**72.97**
% de participación respecto del Sector	**5.79**	**7.01**	**4.93**	**1.36**		**4.76**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	1	2		5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	15	15	18	19		67
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**6.67**	**6.67**	**5.56**	**10.53**	✗	**7.46**
% de participación respecto del Sector	**0.54**	**0.59**	**0.48**	**0.96**		**0.65**
Calificación del Proceso	**81.36**	**79.38**	**84.99**	**90.99**		**81.74**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**1.14**	**1.10**	9.79	9.71	**9.75**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**7.11**	**n/a**	3.71	n/a	**3.71**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.14**	**1.07**	4.41	4.68	**4.54**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**35.58**	**2.72**	9.86	17.06	**13.46**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**72.97**	**4.76**	1.00	10.98	**5.99**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**7.46**	**0.65**	8.79	9.77	**9.28**
Total	**100**			**72.57**	**82.19**	**81.74**

El puntaje 81.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.74 / 10 = 8.17 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ZURICH, COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	8	9	17	3		37
Asuntos concluidos	30	35	45	31		141
Índice de asuntos diferidos (%)	**26.67**	**25.71**	**37.78**	**9.68**	✓	**26.24**
% de participación respecto del Sector	**1.20**	**1.19**	**2.14**	**0.39**		**1.24**
Asuntos diferidos no conciliados	6	8	14	3		31
Asuntos diferidos	8	9	17	3		37
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**75.00**	**88.89**	**82.35**	**100.00**	✗	**83.78**
% de participación respecto del Sector	**1.31**	**1.50**	**2.71**	**0.58**		**1.54**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	0	0		2
Asuntos concluidos	30	35	45	31		141
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**3.33**	**2.86**	**0.00**	**0.00**		**1.42**
% de participación respecto del Sector	**1.15**	**1.52**	**0.00**	**0.00**		**1.23**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	2	1	4	2		9
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**11.11**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**25.00**		**8.33**
Calificación del Proceso	**87.82**	**85.92**	**85.92**	**49.97**		**75.33**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**26.24**	**1.24**	15.01	18.71	**16.86**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**83.78**	**1.54**	4.08	18.09	**11.09**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.42**	**1.23**	18.61	18.91	**18.76**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**11.11**	**8.33**	27.00	30.25	**28.62**
Total	**100**			**64.70**	**85.97**	**75.33**

El puntaje 75.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.33 / 10 = 7.53 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.17	x	0.6	4.91
• **Conciliación:**	7.53	x	0.4	3.01

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.92

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS INBURSA

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Inbursa:	3,148	Part. 3.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**1,226**	**1,957**	**59.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,199**	**1,191**	**-0.7%**
Controversias	**1,127**	**1,128**	**0.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	879	852	-3.1%
• Conciliación	248	276	11.3%
Solicitud de Dictamen	**68**	**62**	**-8.8%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**1**	**-50.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,425**	**3,148**	**29.8%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

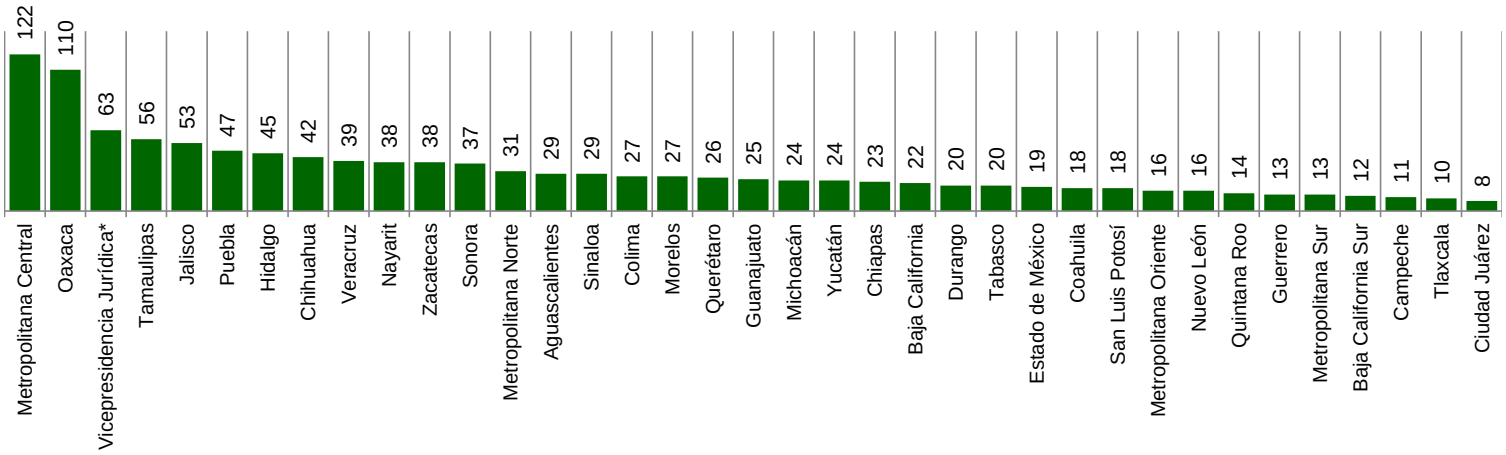
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS INBURSA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,191

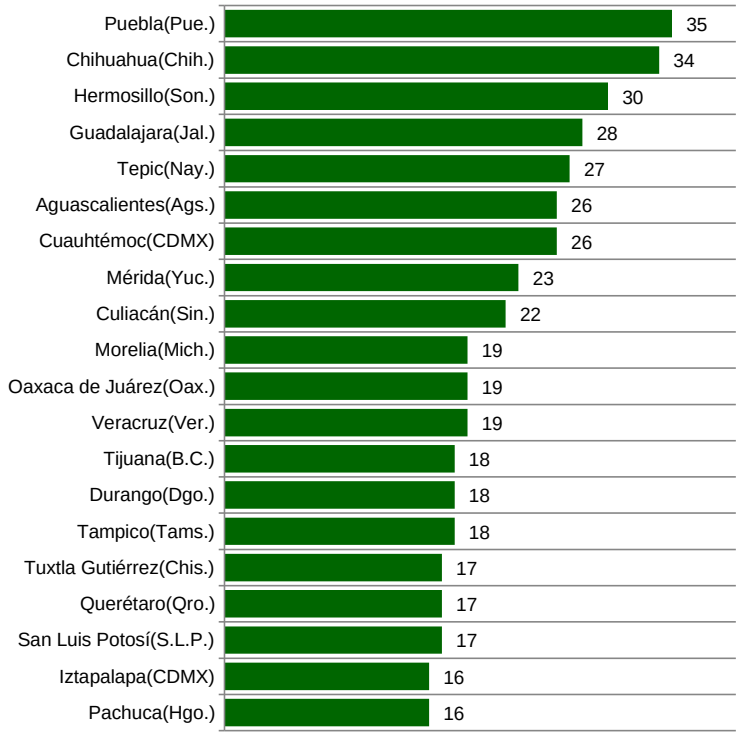


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 6 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 275 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 44 concentran el 60% de las quejas.



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

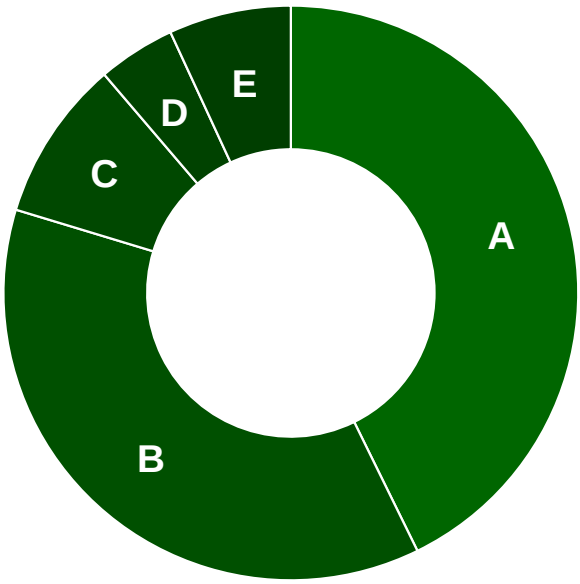
El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	86	7%
Entre 30 y 39 años	219	18%
Entre 40 y 49 años	296	25%
Entre 50 y 59 años	354	30%
Entre 60 y 69 años	174	15%
Entre 70 y 79 años	52	4%
Más de 80 años	10	1%
Total	**1,191**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,199**	100.0	**1,191**	100.0	**-0.7**
Daños - Automóviles	466	38.9	509	42.7	**9.2**
Vida - Individual	499	41.6	440	36.9	**-11.8**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	61	5.1	108	9.1	**77.0**
Vida - Grupo	67	5.6	52	4.4	**-22.4**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	29	2.4	19	1.6	**-34.5**
Resto de productos 1/	77	6.4	63	5.3	**-**

1/ Incluye: Daños - Incendio, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Diversos misceláneos, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.



A	**42.7%**	**Daños - Automóviles**
	31%	Negativa en el pago de la indemnización
	12%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**36.9%**	**Vida - Individual**
	37%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	12%	Negativa en el pago de la indemnización
	10%	Cancelación de póliza no contratada
C	**9.1%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	32%	Negativa en el pago de la indemnización
	19%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
D	**4.4%**	**Vida - Grupo**
E	**6.9%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	**Seguros Inbursa, S.A.**	**NA**	**7.53**	**8.59**	**7.96**
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Seguros Inbursa no presentó problemática, únicamente 4 de los 778 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, Seguros Inbursa solicitó 8 prórrogas, es decir, el 1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 18.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 41 casos Seguros Inbursa emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 17 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 150 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 24 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 260 asuntos atendidos en este proceso, 61 (23%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 78.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 8 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Inbursa no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	2	2		4
Asuntos directos	212	199	186	181		778
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**1.08**	**1.11**	✗	**0.51**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**2.47**	**1.61**		**1.10**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,066	1,264	1,302	1,244		4,876
Asuntos directos	212	199	186	181		778
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.03**	**6.35**	**7.00**	**6.87**	✓	**6.27**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	10	1	4	2		17
Asuntos directos	212	199	186	181		778
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**4.72**	**0.50**	**2.15**	**1.11**	✓	**2.19**
% de participación respecto del Sector	**9.26**	**1.06**	**4.08**	**2.67**		**4.53**
Asuntos con prórroga	5	1	2	0		8
Asuntos concluidos	229	215	204	196		844
Índice de asuntos con prórroga (%)	**2.18**	**0.47**	**0.98**	**0.00**	✓	**0.95**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**8.33**	**12.50**	**0.00**		**18.60**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	5	1	2	0		8
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	141	35	49	0		225
Asuntos con prórroga	5	1	2	0		8
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**28.20**	**35.00**	**24.50**	**0.00**	✓	**28.13**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	5	1	2	0		8
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	15	8	11		41
Asuntos de GE que pasaron a CO	39	62	39	51		191
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**17.95**	**24.19**	**20.51**	**21.57**	✗	**21.47**
% de participación respecto del Sector	**2.30**	**4.34**	**2.19**	**3.19**		**3.01**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	8	2	4		17
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	15	8	11		41
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**42.86**	**53.33**	**25.00**	**36.36**	✗	**41.46**
% de participación respecto del Sector	**2.48**	**5.10**	**1.41**	**2.72**		**3.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	6	5	5		24
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	32	47	31	40		150
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**25.00**	**12.77**	**16.13**	**12.50**	✓	**16.00**
% de participación respecto del Sector	**4.30**	**3.53**	**2.42**	**2.40**		**3.11**
Calificación del Proceso	**73.18**	**79.26**	**81.45**	**90.21**		**75.32**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.51**	**1.10**	9.91	9.71	**9.81**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**6.27**	**n/a**	3.89	n/a	**3.89**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.19**	**4.53**	3.86	3.64	**3.75**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.95**	**18.60**	5.56	1.00	**3.28**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**28.13**	**n/a**	1.37	n/a	**1.37**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**21.47**	**3.01**	13.88	16.74	**15.31**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**41.46**	**3.00**	7.05	12.47	**9.76**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**16.00**	**3.11**	7.41	8.88	**8.14**
Total	**100**			**72.93**	**72.44**	**75.32**

El puntaje 75.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.32 / 10 = 7.53 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	11	23	12	15		61
Asuntos concluidos	49	81	61	69		260
Índice de asuntos diferidos (%)	**22.45**	**28.40**	**19.67**	**21.74**	✗	**23.46**
% de participación respecto del Sector	**1.66**	**3.05**	**1.51**	**1.96**		**2.05**
Asuntos diferidos no conciliados	8	20	8	12		48
Asuntos diferidos	11	23	12	15		61
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**72.73**	**86.96**	**66.67**	**80.00**	✗	**78.69**
% de participación respecto del Sector	**1.75**	**3.76**	**1.55**	**2.34**		**2.38**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	0	1		4
Asuntos concluidos	49	81	61	69		260
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**4.08**	**1.23**	**0.00**	**1.45**	✗	**1.54**
% de participación respecto del Sector	**2.30**	**1.52**	**0.00**	**20.00**		**2.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	1	3	1		8
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**87.27**	**83.92**	**90.13**	**77.76**		**85.91**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**23.46**	**2.05**	15.54	17.87	**16.71**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**78.69**	**2.38**	5.05	17.05	**11.05**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.54**	**2.45**	18.49	17.83	**18.16**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.08**	**92.75**	**85.91**

El puntaje 85.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.91 / 10 = 8.59 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.53	x	0.6	4.52
• **Conciliación:**	8.59	x	0.4	3.44

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.96

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANORTE

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banorte:	4,042	Part. 4.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**1,440**	**2,478**	**72.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,443**	**1,564**	**8.4%**
Controversias	**1,336**	**1,444**	**8.1%**
• Gestión Ordinaria	8	1	-87.5%
• Gestión Electrónica	903	1,011	12.0%
• Conciliación	425	432	1.6%
Solicitud de Dictamen	**99**	**114**	**15.2%**
Solicitud de Defensoría	**4**	**5**	**25.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**4**	**1**	**-75.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,883**	**4,042**	**40.2%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

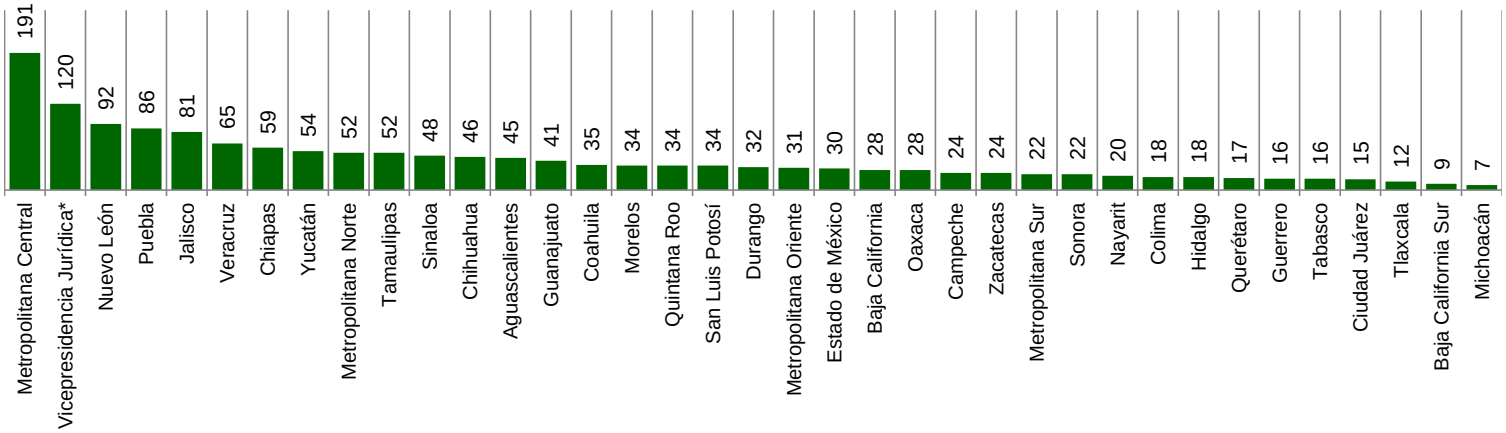
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANORTE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,564

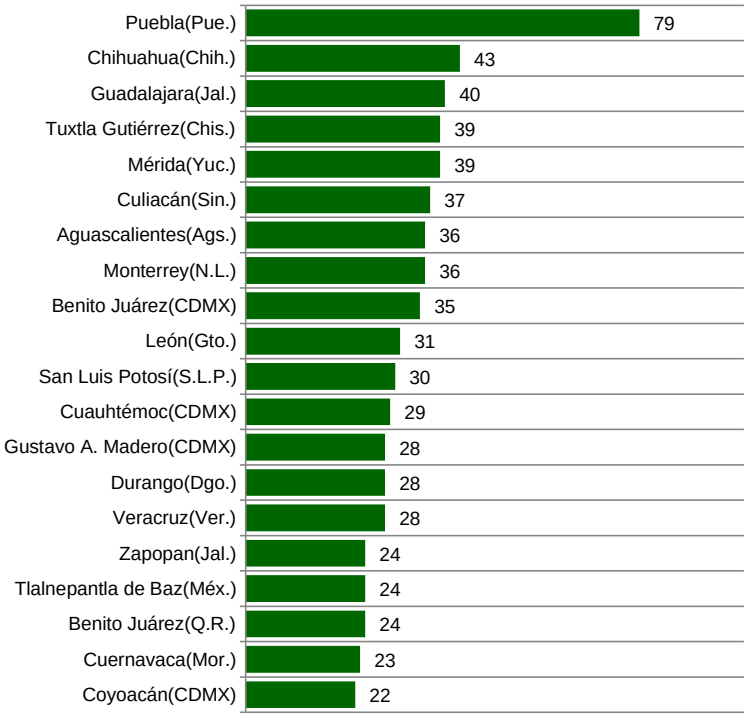


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 6 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 224 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



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

El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.

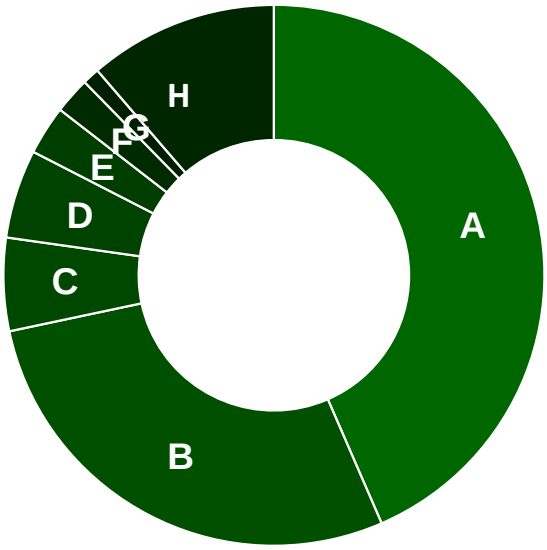
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	130	8.3%
Entre 30 y 39 años	364	23.3%
Entre 40 y 49 años	359	23.0%
Entre 50 y 59 años	384	24.5%
Entre 60 y 69 años	264	16.9%
Entre 70 y 79 años	57	3.6%
Más de 80 años	6	0.4%
Total	**1,564**	**100.0%**

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANORTE

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,443**	**100.0**	**1,564**	**100.0**	**8.4**
Daños - Automóviles	694	48.1	680	43.5	**-2.0**
Vida - Individual	396	27.4	441	28.2	**11.4**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	49	3.4	87	5.6	**77.6**
Vida - Grupo	72	5.0	83	5.3	**15.3**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	39	2.7	46	2.9	**17.9**
Resto de productos 1/	193	13.4	227	14.5	**-**

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Crédito, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Incendio, entre otros.



A	**43.5%**	**Daños - Automóviles**
	22%	Negativa en el pago de la indemnización
	19%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**28.2%**	**Vida - Individual**
	23%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	Cancelación de póliza no contratada
	13%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
C	**5.6%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	28%	Negativa en el pago de la indemnización
	26%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
D	**5.3%**	**Vida - Grupo**
E	**2.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.2%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**1.0%**	**Daños - Crédito**
H	**11.3%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	**Seguros Banorte, S.A. de C.V.**	**8.66**	**8.04**	**7.70**	**8.06**
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Seguros Banorte no presentó problemática, únicamente 11 de los 898 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Seguros Banorte no presentó problemática, únicamente solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.2% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 4.7% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 36 casos Seguros Banorte emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 16 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 229 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 34 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 414 asuntos atendidos en este proceso, 178 (43%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 77.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 11 asuntos (3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 6.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 14 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Banorte no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	2	8		11
Asuntos directos	228	163	271	236		898
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.61**	**0.74**	**3.39**	✗	**1.22**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.18**	**2.47**	**6.45**		**3.03**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	810	2,525	4,716	4,226		12,277
Asuntos directos	228	163	271	236		898
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**3.55**	**15.49**	**17.40**	**17.91**	✗	**13.67**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	1	9	7		23
Asuntos directos	228	163	271	236		898
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.63**	**0.61**	**3.32**	**2.97**	✓	**2.56**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**1.06**	**9.18**	**9.33**		**6.13**
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Asuntos concluidos	228	166	273	241		908
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**1.20**	**0.00**	**0.00**		**0.22**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**16.67**	**0.00**	**0.00**		**4.65**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	37	0	0		37
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**18.50**	**0.00**	**0.00**		**18.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	9	7	15		36
Asuntos de GE que pasaron a CO	69	53	63	80		265
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.25**	**16.98**	**11.11**	**18.75**	✗	**13.58**
% de participación respecto del Sector	**1.64**	**2.60**	**1.91**	**4.35**		**2.64**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	5	2	7		16
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	9	7	15		36
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**55.56**	**28.57**	**46.67**	✗	**44.44**
% de participación respecto del Sector	**1.65**	**3.18**	**1.41**	**4.76**		**2.82**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	12	6	6	10		34
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	64	44	56	65		229
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**18.75**	**13.64**	**10.71**	**15.38**	✗	**14.85**
% de participación respecto del Sector	**6.45**	**3.53**	**2.90**	**4.81**		**4.41**
Calificación del Proceso	**90.33**	**80.53**	**87.39**	**83.66**		**80.39**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**1.22**	**3.03**	9.78	9.20	**9.49**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.67**	**n/a**	2.33	n/a	**2.33**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.56**	**6.13**	3.67	3.16	**3.41**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.22**	**4.65**	8.97	7.75	**8.36**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**18.50**	**n/a**	2.61	n/a	**2.61**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**13.58**	**2.64**	16.13	17.14	**16.63**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**44.44**	**2.82**	6.47	12.62	**9.55**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**14.85**	**4.41**	7.59	8.41	**8.00**
Total	**100**			**77.56**	**78.28**	**80.39**

El puntaje 80.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.39 / 10 = 8.04 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0	0	0		1
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	2	1	1		4
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	3	3	2		9
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**66.67**	**33.33**	**50.00**	✕	**44.44**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.52**	**5.56**	**9.09**		**6.78**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	2	1	1		4
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**50.00**	**0.00**	**0.00**		**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**12.50**	**0.00**	**0.00**		**5.56**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	1	2	1		5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**99.80**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**86.63**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**44.44**	**6.78**	1.00	17.76	**9.38**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**25.00**	**5.56**	11.50	13.00	**12.25**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**77.50**	**75.76**	**86.63**

El puntaje 86.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.63 / 10 = 8.66 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	39	45	38	56		178
Asuntos concluidos	103	95	95	121		414
Índice de asuntos diferidos (%)	**37.86**	**47.37**	**40.00**	**46.28**	✗	**43.00**
% de participación respecto del Sector	**5.87**	**5.97**	**4.78**	**7.30**		**5.98**
Asuntos diferidos no conciliados	29	34	31	43		137
Asuntos diferidos	39	45	38	56		178
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**74.36**	**75.56**	**81.58**	**76.79**	✓	**76.97**
% de participación respecto del Sector	**6.33**	**6.39**	**6.00**	**8.38**		**6.79**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	5	6	0	0		11
Asuntos concluidos	103	95	95	121		414
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**4.85**	**6.32**	**0.00**	**0.00**		**2.66**
% de participación respecto del Sector	**5.75**	**9.09**	**0.00**	**0.00**		**6.75**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	4	4	4		14
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**79.19**	**75.33**	**82.51**	**78.60**		**76.99**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**43.00**	**5.98**	11.83	13.78	**12.81**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**76.97**	**6.79**	5.38	11.58	**8.48**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.66**	**6.75**	17.39	14.03	**15.71**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**74.60**	**79.39**	**76.99**

El puntaje 76.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.99 / 10 = 7.70 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.66 x**	**0.2**	**1.73**
• **Gestión Electrónica:**	**8.04 x**	**0.5**	**4.02**
• **Conciliación:**	**7.70 x**	**0.3**	**2.31**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.06

FICHA ESTADÍSTICA 2015
MAPFRE TEPEYAC

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de Mapfre Tepeyac:	6,045	Part. 6.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE TEPEYAC:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**1,068**	**4,492**	**320.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,369**	**1,553**	**13.4%**
Controversias	**1,221**	**1,361**	**11.5%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	809	922	14.0%
• Conciliación	411	439	6.8%
Solicitud de Dictamen	**132**	**175**	**32.6%**
Solicitud de Defensoría	**7**	**13**	**85.7%**
Defensoría Legal Gratuita	**9**	**4**	**-55.6%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,437**	**6,045**	**148.1%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

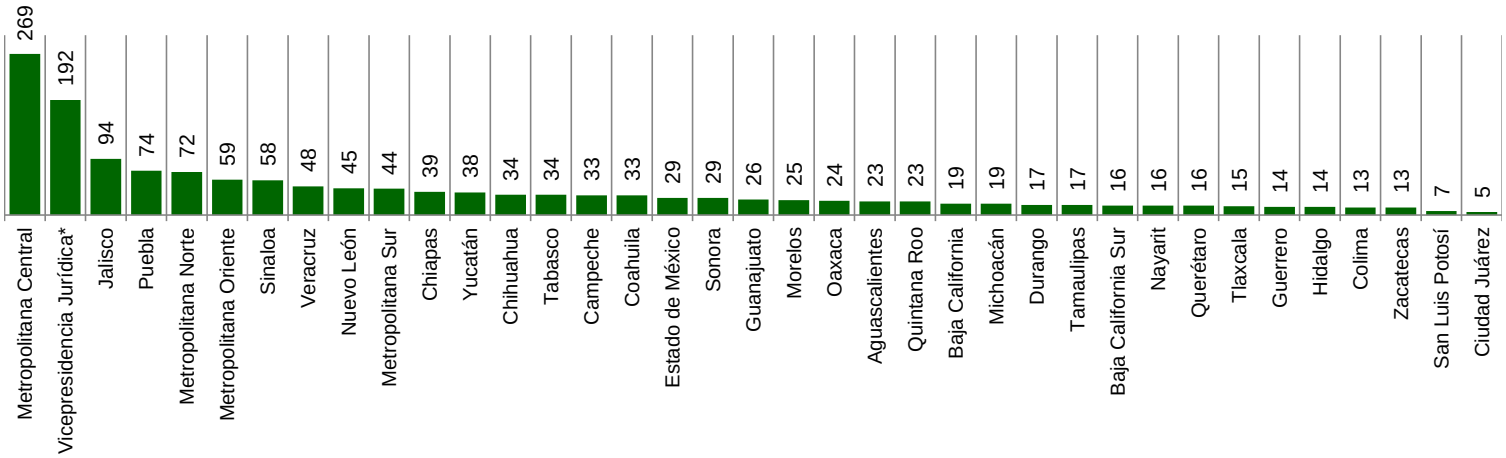
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
MAPFRE TEPEYAC

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,553

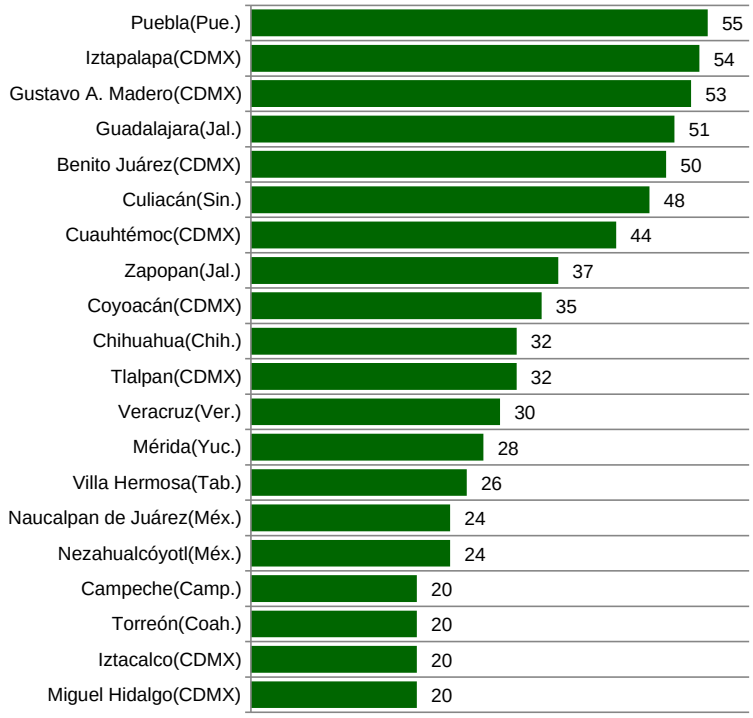


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 7 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 240 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre Tepeyac, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

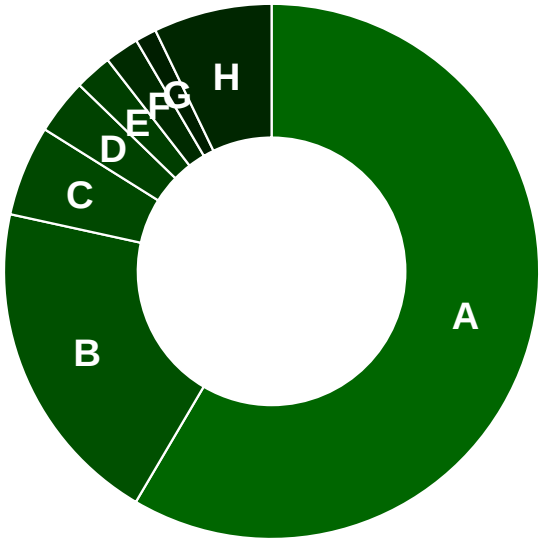
El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	163	10%
Entre 30 y 39 años	308	20%
Entre 40 y 49 años	431	28%
Entre 50 y 59 años	397	25%
Entre 60 y 69 años	185	12%
Entre 70 y 79 años	56	4%
Más de 80 años	13	1%
Total	**1,553**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,369**	**100.0**	**1,553**	**100.0**	**13.4**
Daños - Automóviles	821	60.0	908	58.5	**10.6**
Vida - Individual	226	16.5	310	20.0	**37.2**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	61	4.5	85	5.5	**39.3**
Vida - Grupo	47	3.4	52	3.3	**10.6**
Daños - Diversos misceláneos	37	2.7	35	2.3	**-5.4**
Resto de productos 1/	177	12.9	163	10.4	**-**

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Agrícola y de animales, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Incendio, entre otros.



A	**58.5%**	**Daños - Automóviles**
	34%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	9%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**20.0%**	**Vida - Individual**
	18%	Cancelación de póliza no contratada
	14%	Negativa en el pago de la indemnización
	14%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
C	**5.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	34%	Negativa en el pago de la indemnización
	19%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	12%	Inconformidad con el monto de la indemnización
D	**3.3%**	**Vida - Grupo**
E	**2.3%**	**Daños - Diversos misceláneos**
F	**2.1%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
G	**1.3%**	**Daños - Agrícola y de animales**
H	**7.0%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	**Mapfre Tepeyac, S.A.**	**NA**	**7.85**	**8.44**	**8.09**
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Mapfre Tepeyac no presentó problemática, ya que de los 914 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, Mapfre Tepeyac solicitó 8 prórrogas, es decir, el 1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 18.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 25 casos Mapfre Tepeyac emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 312 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 39 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 457 asuntos atendidos en este proceso, 130 (28%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 67.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 13 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Mapfre Tepeyac no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
MAPFRE TEPEYAC

MAPFRE

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	233	230	259	192		914
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,049	1,028	1,031	976		4,084
Asuntos directos	233	230	259	192		914
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.50**	**4.47**	**3.98**	**5.08**	✗	**4.47**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	7	4	8	5		24
Asuntos directos	233	230	259	192		914
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**3.00**	**1.74**	**3.09**	**2.60**	✓	**2.63**
% de participación respecto del Sector	**6.48**	**4.26**	**8.16**	**6.67**		**6.40**
Asuntos con prórroga	0	4	2	2		8
Asuntos concluidos	239	237	264	199		939
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**1.69**	**0.76**	**1.01**	✗	**0.85**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**33.33**	**12.50**	**40.00**		**18.60**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	4	2	2		8
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	65	22	31		118
Asuntos con prórroga	0	4	2	2		8
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**16.25**	**11.00**	**15.50**	✗	**14.75**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	0		1
Asuntos con prórroga	0	4	2	2		8
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**12.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**100.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	5	9	8		25
Asuntos de GE que pasaron a CO	83	82	93	79		337
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**3.61**	**6.10**	**9.68**	**10.13**	✗	**7.42**
% de participación respecto del Sector	**0.98**	**1.45**	**2.46**	**2.32**		**1.84**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	3	1		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	5	9	8		25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**40.00**	**33.33**	**12.50**	✓	**24.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.27**	**2.11**	**0.68**		**1.06**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	11	8	7		39
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	80	77	84	71		312
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**16.25**	**14.29**	**9.52**	**9.86**	✗	**12.50**
% de participación respecto del Sector	**6.99**	**6.47**	**3.86**	**3.37**		**5.06**
Calificación del Proceso	**94.51**	**79.80**	**84.68**	**82.48**		**78.51**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**4.47**	**n/a**	4.27	n/a	**4.27**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.63**	**6.40**	3.63	3.08	**3.36**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.85**	**18.60**	6.01	1.00	**3.51**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**14.75**	**n/a**	3.10	n/a	**3.10**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**12.50**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**7.42**	**1.84**	17.89	18.01	**17.95**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**24.00**	**1.06**	10.40	14.11	**12.25**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**12.50**	**5.06**	7.98	8.18	**8.08**
Total	**100**			**79.27**	**70.38**	**78.51**

El puntaje 78.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.51 / 10 = 7.85 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	32	31	34	33		130
Asuntos concluidos	111	111	123	112		457
Índice de asuntos diferidos (%)	**28.83**	**27.93**	**27.64**	**29.46**	✗	**28.45**
% de participación respecto del Sector	**4.82**	**4.11**	**4.28**	**4.30**		**4.36**
Asuntos diferidos no conciliados	22	21	25	20		88
Asuntos diferidos	32	31	34	33		130
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**68.75**	**67.74**	**73.53**	**60.61**	✓	**67.69**
% de participación respecto del Sector	**4.80**	**3.95**	**4.84**	**3.90**		**4.36**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	2	0	0		4
Asuntos concluidos	111	111	123	112		457
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**1.80**	**1.80**	**0.00**	**0.00**		**0.88**
% de participación respecto del Sector	**2.30**	**3.03**	**0.00**	**0.00**		**2.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	2	4	4		13
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**84.22**	**84.34**	**85.39**	**86.41**		**84.38**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**28.45**	**4.36**	14.60	15.46	**15.03**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**67.69**	**4.36**	7.14	14.59	**10.86**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**0.88**	**2.45**	19.14	17.83	**18.48**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.87**	**87.88**	**84.38**

El puntaje 84.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.38 / 10 = 8.44 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.85	x	0.6	4.71
• **Conciliación:**	8.44	x	0.4	3.38

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.09

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS MONTERREY

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 92,531

Acciones de Defensa realizadas de Seguros Monterrey: 2,139 Part. 2.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**531**	**1,243**	**134.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**849**	**896**	**5.5%**
Controversias	**825**	**851**	**3.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	719	699	-2.8%
• Conciliación	106	152	43.4%
Solicitud de Dictamen	**23**	**40**	**73.9%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**4**	**300.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,380**	**2,139**	**55.0%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

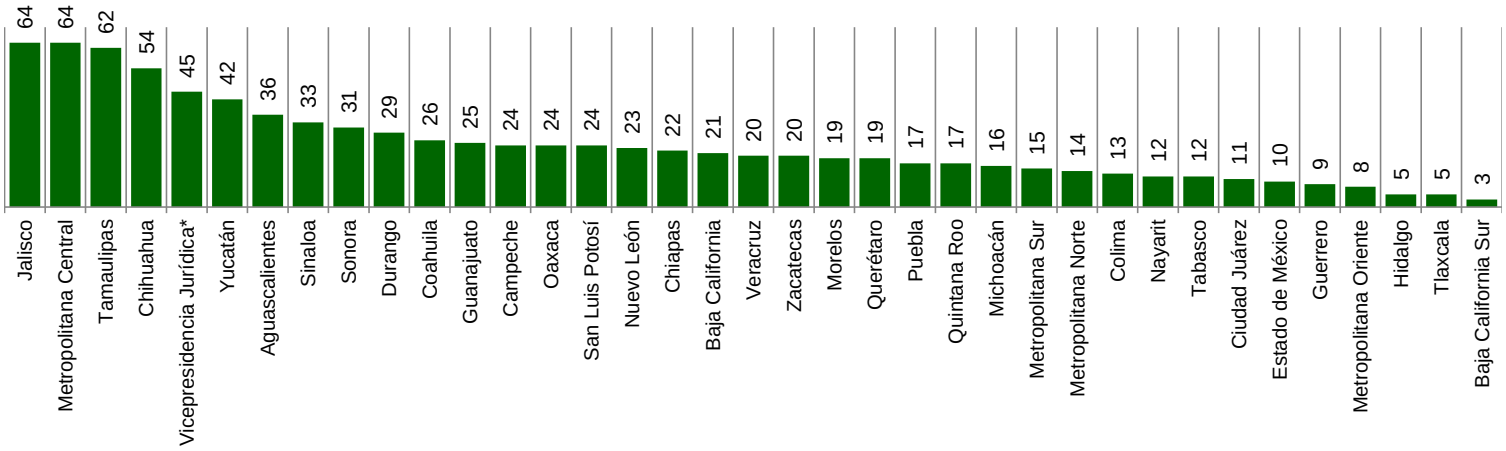
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS MONTERREY

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 896

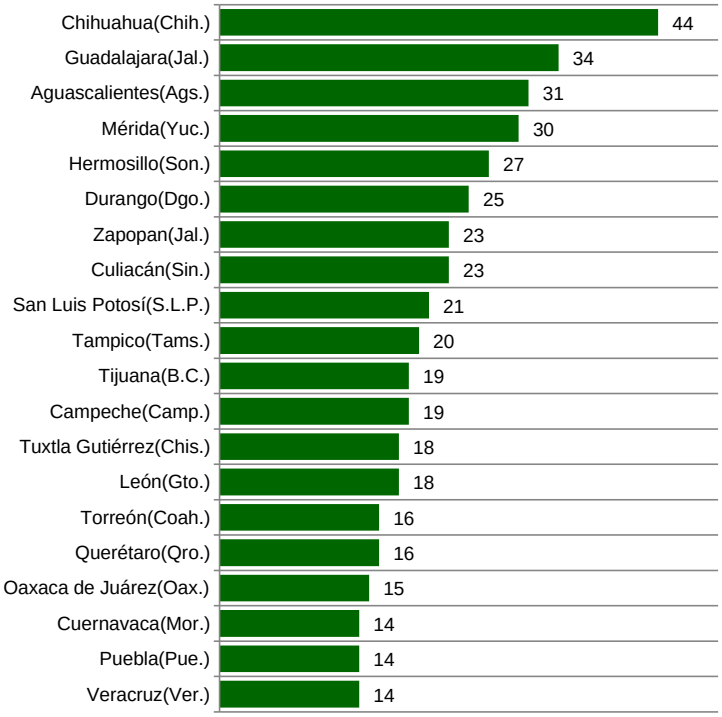


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 2 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 196 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.



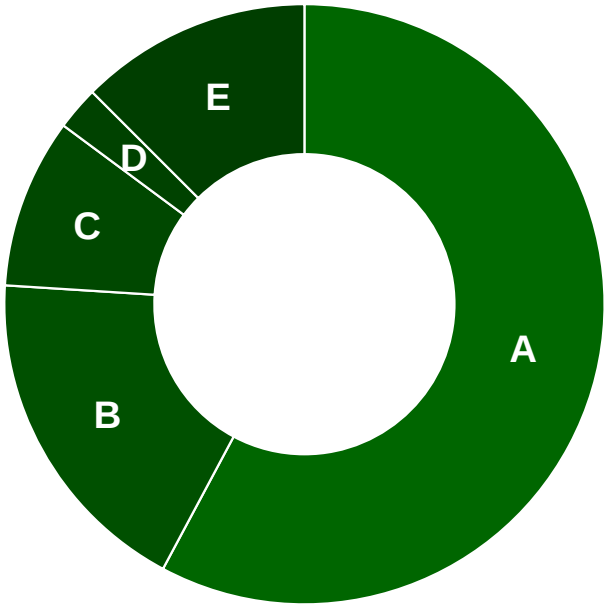
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	49	5%
Entre 30 y 39 años	129	14%
Entre 40 y 49 años	213	24%
Entre 50 y 59 años	248	28%
Entre 60 y 69 años	190	21%
Entre 70 y 79 años	60	7%
Más de 80 años	7	1%
Total	**896**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**849**	**100.0**	**896**	**100.0**	**5.5**
Vida - Individual	561	66.1	518	57.8	**-7.7**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	96	11.3	163	18.2	**69.8**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	80	9.4	82	9.2	**2.5**
Vida - Grupo	27	3.2	21	2.3	**-22.2**
Resto de productos	85	10.0	112	12.5	**-**



A	**57.8%**	**Vida - Individual**
	44%	Cancelación de póliza no contratada
	15%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	8%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
B	**18.2%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	39%	Negativa en el pago de la indemnización
	22%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	7%	Cancelación de póliza no contratada
C	**9.2%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	55%	Cancelación de póliza no contratada
	10%	Negativa en el pago de la indemnización
	9%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
D	**2.3%**	**Vida - Grupo**
E	**12.5%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	ABA Seguros, S.A. de C.V.	NA	8.62	8.68	8.64
2	**Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.**	**NA**	**7.97**	**8.89**	**8.34**
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Seguros Monterrey no presentó problemática, ya que de los 691 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, Seguros Monterrey solicitó 7 prórrogas, es decir, el 1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 16.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 26 casos Seguros Monterrey emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 11 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 73 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 6 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 151 asuntos atendidos en este proceso, 34 (23%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 79.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Seguros Monterrey no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 9 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Monterrey no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS MONTERREY

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	187	174	210	120		691
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	799	876	981	382		3,038
Asuntos directos	187	174	210	120		691
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.27**	**5.03**	**4.67**	**3.18**	✓	**4.40**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	2	1	1		7
Asuntos directos	187	174	210	120		691
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.60**	**1.15**	**0.48**	**0.83**	✗	**1.01**
% de participación respecto del Sector	**2.78**	**2.13**	**1.02**	**1.33**		**1.87**
Asuntos con prórroga	2	2	3	0		7
Asuntos concluidos	191	179	217	121		708
Índice de asuntos con prórroga (%)	**1.05**	**1.12**	**1.38**	**0.00**	✓	**0.99**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**16.67**	**18.75**	**0.00**		**16.28**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	2	3	0		7
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	32	40	54	0		126
Asuntos con prórroga	2	2	3	0		7
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**16.00**	**20.00**	**18.00**	**0.00**	✓	**18.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	2	3	0		7
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	8	7	7		26
Asuntos de GE que pasaron a CO	20	29	26	24		99
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**20.00**	**27.59**	**26.92**	**29.17**	✗	**26.26**
% de participación respecto del Sector	**1.31**	**2.31**	**1.91**	**2.03**		**1.91**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	3	2	4		11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	8	7	7		26
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**37.50**	**28.57**	**57.14**	✗	**42.31**
% de participación respecto del Sector	**1.65**	**1.91**	**1.41**	**2.72**		**1.94**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	2	0	2		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	21	19	17		73
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**12.50**	**9.52**	**0.00**	**11.76**	✗	**8.22**
% de participación respecto del Sector	**1.08**	**1.18**	**0.00**	**0.96**		**0.78**
Calificación del Proceso	**82.59**	**83.85**	**82.70**	**90.16**		**79.71**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**4.40**	**n/a**	4.28	n/a	**4.28**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.01**	**1.87**	4.47	4.44	**4.46**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.99**	**16.28**	5.37	2.13	**3.75**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**18.00**	**n/a**	2.68	n/a	**2.68**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**26.26**	**1.91**	12.52	17.93	**15.22**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**42.31**	**1.94**	6.88	13.36	**10.12**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**8.22**	**0.78**	8.67	9.72	**9.19**
Total	**100**			**74.88**	**77.58**	**79.71**

El puntaje 79.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.71 / 10 = 7.97 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SEGUROS MONTERREY

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	7	7	8	12		34
Asuntos concluidos	34	41	41	35		151
Índice de asuntos diferidos (%)	**20.59**	**17.07**	**19.51**	**34.29**	✗	**22.52**
% de participación respecto del Sector	**1.05**	**0.93**	**1.01**	**1.56**		**1.14**
Asuntos diferidos no conciliados	5	5	7	10		27
Asuntos diferidos	7	7	8	12		34
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**71.43**	**71.43**	**87.50**	**83.33**	✓	**79.41**
% de participación respecto del Sector	**1.09**	**0.94**	**1.35**	**1.95**		**1.34**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	34	41	41	35		151
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	1	2	3		9
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**90.13**	**90.47**	**88.53**	**86.64**		**88.89**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**22.52**	**1.14**	15.72	18.81	**17.27**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**79.41**	**1.34**	4.91	18.34	**11.63**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.63**	**97.15**	**88.89**

El puntaje 88.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.89 / 10 = 8.89 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**7.97**	**x**	**0.6**	**4.78**
• **Conciliación:**	**8.89**	**x**	**0.4**	**3.56**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.34

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ABA SEGUROS

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	92,531	
Acciones de Defensa realizadas de ABA Seguros:	2,258	Part. 2.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABA SEGUROS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**932**	**1,539**	**65.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**607**	**719**	**18.5%**
Controversias	**572**	**677**	**18.4%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	377	481	27.6%
• Conciliación	194	196	1.0%
Solicitud de Dictamen	**34**	**42**	**23.5%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,539**	**2,258**	**46.7%**

***** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

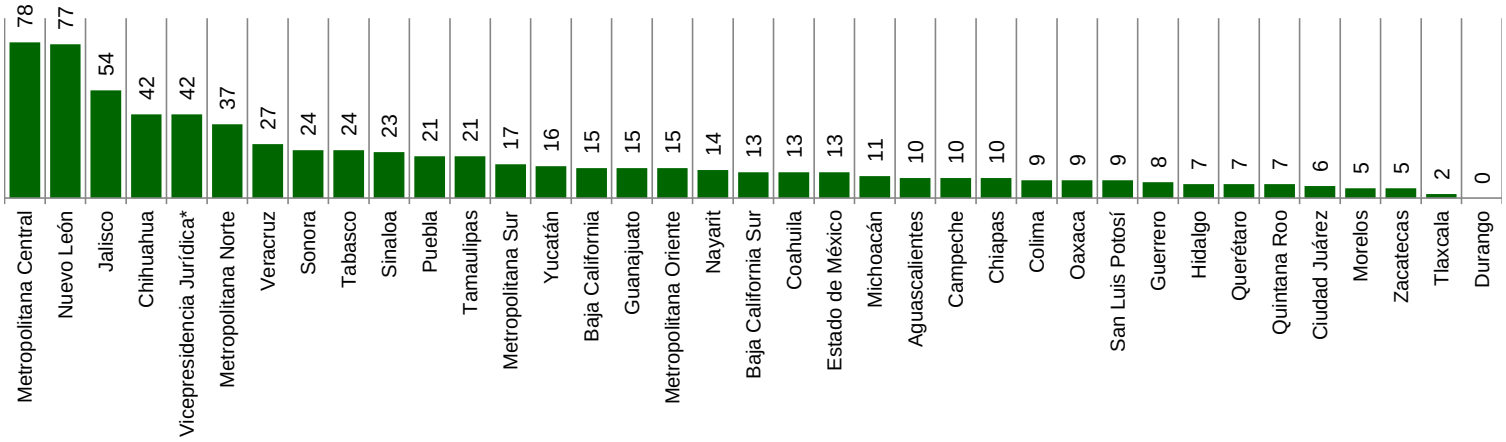
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ABA SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 719

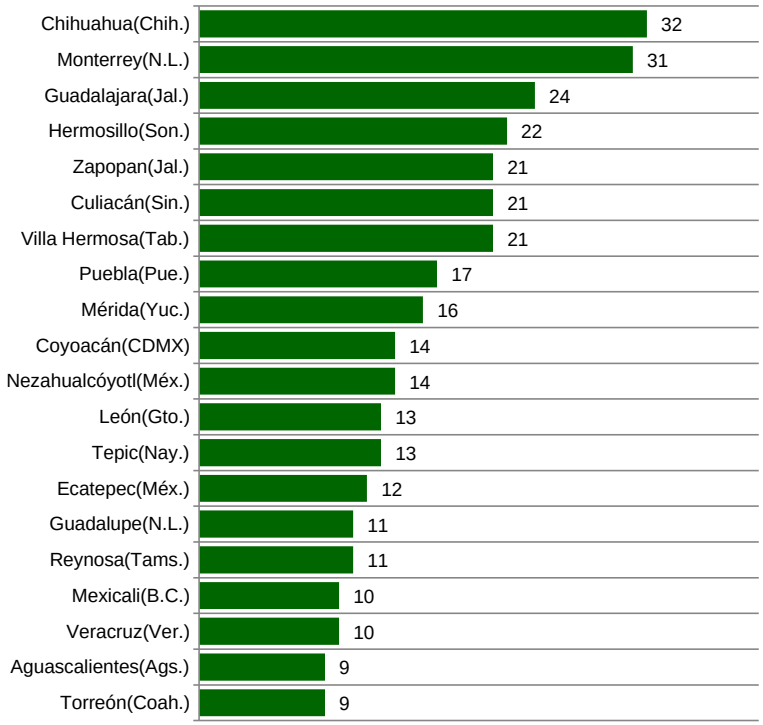


(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 3 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 155 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABA Seguros, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

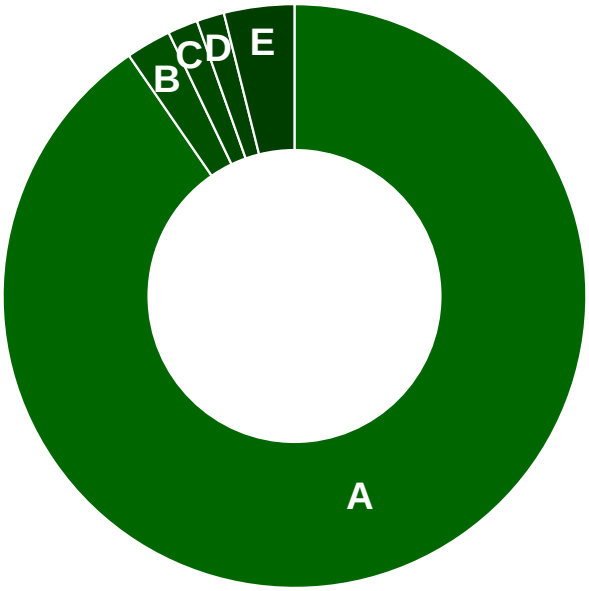
El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	68	9%
Entre 30 y 39 años	189	26%
Entre 40 y 49 años	167	23%
Entre 50 y 59 años	162	23%
Entre 60 y 69 años	114	16%
Entre 70 y 79 años	14	2%
Más de 80 años	5	1%
Total	**719**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**607**	**100.0**	**719**	**100.0**	**18.5**
Daños - Automóviles	518	85.3	650	90.4	**25.5**
Daños - Incendio	6	1.0	18	2.5	**200.0**
Daños - Diversos misceláneos	11	1.8	12	1.7	**9.1**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	24	4.0	11	1.5	**-54.2**
Daños - Diversos técnicos	14	2.3	2	0.3	**-85.7**
Resto de productos 1/	34	5.6	26	3.6	**-**

1/ Incluye: Daños - Caución, Daños - Marítimo y transporte, Información sobre productos y servicios financieros, entre otros.



A	**90.4%**	**Daños - Automóviles**
	26%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**2.5%**	**Daños - Incendio**
	39%	Negativa en el pago de la indemnización
	28%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	22%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**1.7%**	**Daños - Diversos misceláneos**
	58%	Negativa en el pago de la indemnización
	25%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
	8%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
D	**1.5%**	**Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
E	**3.9%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	**ABA Seguros, S.A. de C.V.**	**NA**	**8.62**	**8.68**	**8.64**
2	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	NA	7.97	8.89	8.34
3	Mapfre Tepeyac, S.A.	NA	7.85	8.44	8.09
4	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	8.66	8.04	7.70	8.06
5	Seguros Inbursa, S.A.	NA	7.53	8.59	7.96
6	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	NA	8.17	7.53	7.92
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	NA	7.78	8.10	7.91
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.84	7.23	7.60
9	AXA Seguros, S.A. de C.V.	NA	7.31	8.00	7.59
10	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	9.63	6.65	7.16	7.40
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	NA	6.53	7.54	6.93
12	Ace Seguros, S.A.	4.68	NA	8.73	6.91
13	Seguros Argos, S.A. de C.V.	NA	8.38	4.10	6.67
14	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	NA	6.18	7.20	6.59
15	Metlife México, S.A.	NA	6.38	4.18	5.50
	Índice del Sector	**9.16**	**4.77**	**8.50**	**7.45**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 86% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 83 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

  A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

  B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

  C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 83 Aseguradoras se han adherido a 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: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia ABA Seguros no presentó problemática, ya que de los 469 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, ABA Seguros no presentó problemática, ya que de los 478 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 23 casos ABA Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 13 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 108 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 22 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 191 asuntos atendidos en este proceso, 72 (38%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (0.5%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, ABA Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ABA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	122	114	143	90		469
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	709	717	749	453		2,628
Asuntos directos	122	114	143	90		469
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.81**	**6.29**	**5.24**	**5.03**	✓	**5.60**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	1	3	3		9
Asuntos directos	122	114	143	90		469
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.64**	**0.88**	**2.10**	**3.33**	✗	**1.92**
% de participación respecto del Sector	**1.85**	**1.06**	**3.06**	**4.00**		**2.40**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	125	116	146	91		478
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	9	5	3		23
Asuntos de GE que pasaron a CO	32	34	32	33		131
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**18.75**	**26.47**	**15.63**	**9.09**	✓	**17.56**
% de participación respecto del Sector	**1.97**	**2.60**	**1.37**	**0.87**		**1.69**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	3	4	1		13
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	9	5	3		23
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**83.33**	**33.33**	**80.00**	**33.33**	✓	**56.52**
% de participación respecto del Sector	**4.13**	**1.91**	**2.82**	**0.68**		**2.29**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	7	3	5		22
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	26	25	27	30		108
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**26.92**	**28.00**	**11.11**	**16.67**	✗	**20.37**
% de participación respecto del Sector	**3.76**	**4.12**	**1.45**	**2.40**		**2.85**
Calificación del Proceso	**83.91**	**87.15**	**87.96**	**93.24**		**86.20**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**5.60**	**n/a**	4.03	n/a	**4.03**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.92**	**2.40**	4.00	4.28	**4.14**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**17.56**	**1.69**	15.00	18.17	**16.58**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**56.52**	**2.29**	4.16	13.06	**8.61**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**20.37**	**2.85**	6.70	8.97	**7.84**
Total	**100**			**78.89**	**84.49**	**86.20**

El puntaje 86.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.20 / 10 = 8.62 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
ABA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	17	22	18	15		72
Asuntos concluidos	40	59	44	48		191
Índice de asuntos diferidos (%)	**42.50**	**37.29**	**40.91**	**31.25**	✓	**37.70**
% de participación respecto del Sector	**2.56**	**2.92**	**2.26**	**1.96**		**2.42**
Asuntos diferidos no conciliados	11	13	14	10		48
Asuntos diferidos	17	22	18	15		72
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**64.71**	**59.09**	**77.78**	**66.67**	✓	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**2.40**	**2.44**	**2.71**	**1.95**		**2.38**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	40	59	44	48		191
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**2.50**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.52**
% de participación respecto del Sector	**1.15**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.61**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	1	1	2		7
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**86.18**	**87.66**	**85.99**	**88.29**		**86.82**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**20**	**37.70**	**2.42**	12.84	17.49	**15.16**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**66.67**	**2.38**	7.33	17.05	**12.19**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**0.52**	**0.61**	19.49	19.46	**19.47**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.66**	**93.99**	**86.82**

El puntaje 86.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.82 / 10 = 8.68 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.62	x	0.6	5.17
• **Conciliación:**	8.68	x	0.4	3.47

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.64