SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

FICHA ESTADÍSTICA
ENERO - DICIEMBRE 2016

Presidencia de Condusef

Aseguradoras

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Grupo Nacional Provincial: 14,701 Part. 12.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**5,978**	**9,380**	**56.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**3,720**	**5,321**	**43.0%**
Controversias	**3,478**	**4,864**	**39.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	2,499	3,428	37.2%
• Conciliación	979	1,436	46.7%
Solicitud de Dictamen	**234**	**392**	**67.5%**
Solicitud de Defensoría	**6**	**41**	**583.3%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**24**	**1100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**9,698**	**14,701**	**51.6%**

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

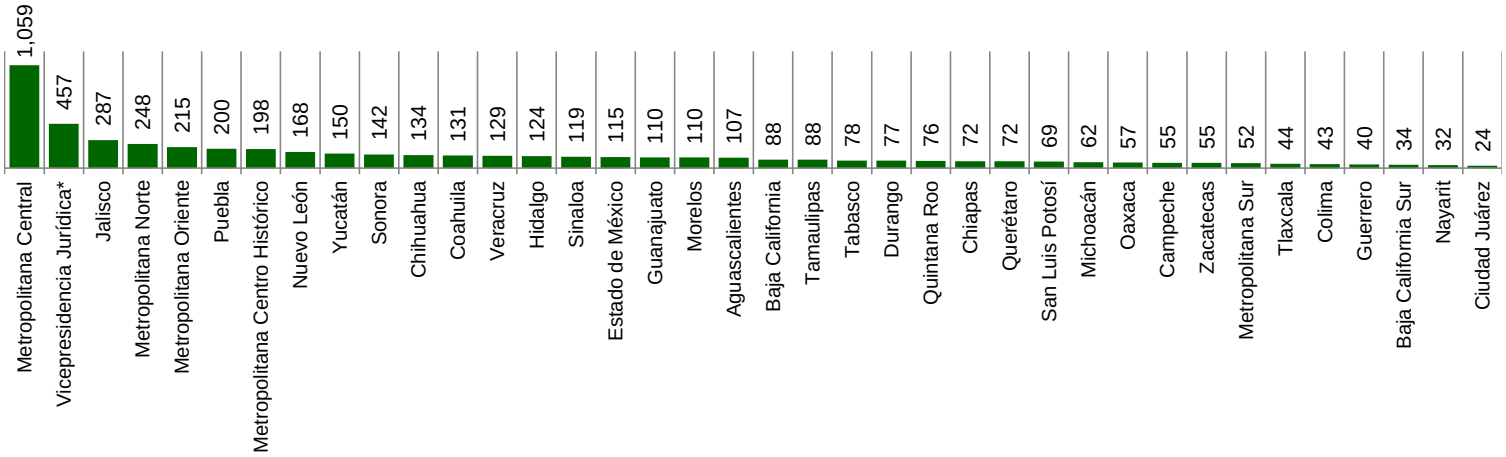
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

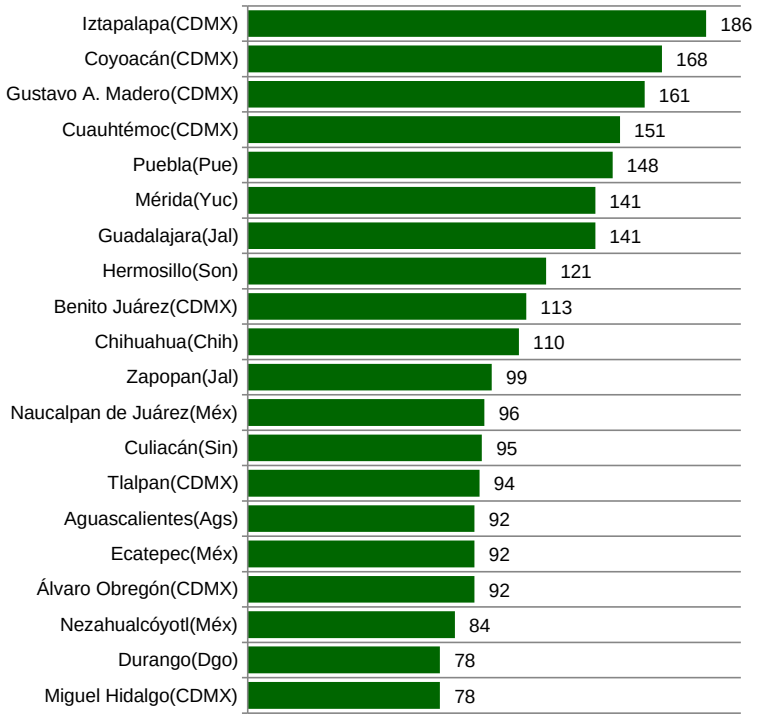
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 5,321



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 388 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

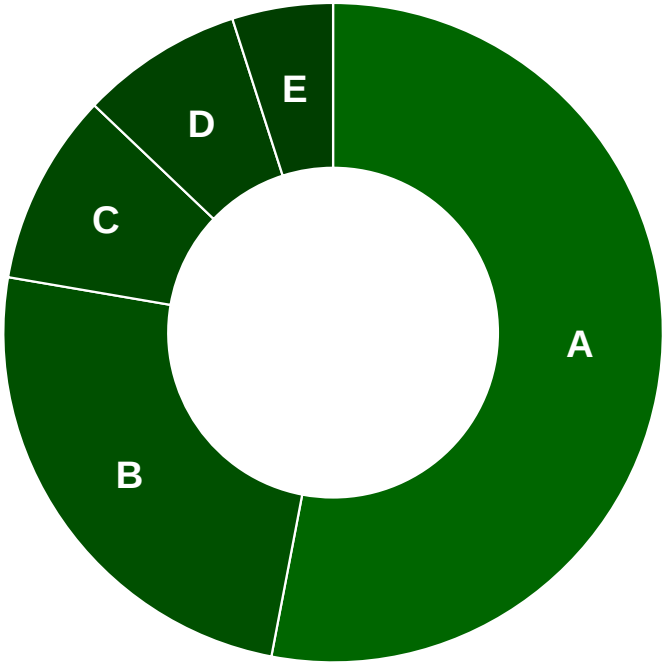
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	464	9%
Entre 30 y 39 años	1,113	21%
Entre 40 y 49 años	1,306	24%
Entre 50 y 59 años	1,505	28%
Entre 60 y 69 años	720	14%
Entre 70 y 79 años	176	3%
Más de 80 años	37	1%
Total	**5,321**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**3,720**	**100.0**	**5,321**	**100.0**	**43.0**
Daños - Automóviles	1,981	53.2	2,820	53.0	**42.4**
Vida - Individual	1,029	27.7	1,314	24.7	**27.7**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	348	9.4	501	9.4	**44.0**
Vida - Grupo	154	4.1	423	8.0	**174.7**
Resto de productos 1/	208	5.6	263	4.9	**-**

1/Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Diversos misceláneos, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A 53.0% Daños - Automóviles

- 31% Negativa en el pago de la indemnización
- 15% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 11% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 24.7% Vida - Individual

- 41% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 16% Negativa en el pago de la indemnización
- 10% Cancelación de póliza no contratada

C 9.4% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 46% Negativa en el pago de la indemnización
- 10% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 8% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 8.0% Vida - Grupo

E 4.9% 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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	**Grupo Nacional Provincial, S.A.B.**	**N/A**	**5.74**	**4.42**	**5.21**
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Grupo Nacional Provincial acumuló 48 vencimientos de 3,238 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 12.8% 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 2016, Grupo Nacional Provincial solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 4.9% 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 441 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, 163 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 712 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 168 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 1,472 asuntos atendidos en este proceso, 635 (43.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 18.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 52.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 57 asuntos (3.9%) 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 13.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 137 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 incumplió en 2 casos que significaron el 1.5% 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	6	28	11	3		48
Asuntos directos	691	909	872	766		3,238
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.87**	**3.08**	**1.26**	**0.39**	✓	**1.48**
% de participación respecto del Sector	**7.32**	**28.00**	**9.73**	**3.70**		**12.77**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7,362	11,519	11,170	10,261		40,312
Asuntos directos	691	909	872	766		3,238
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.65**	**12.67**	**12.81**	**13.40**	✗	**12.45**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	5	6	4		18
Asuntos directos	691	909	872	766		3,238
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.43**	**0.55**	**0.69**	**0.52**	✓	**0.56**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**17.86**	**11.76**	**9.76**		**9.84**
Asuntos con prórroga	1	0	1	0		2
Asuntos concluidos	727	930	951	828		3,436
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.14**	**0.00**	**0.11**	**0.00**	✓	**0.06**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**	**9.09**	**0.00**		**4.88**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	1	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.)	12	0	9	0		21
Asuntos con prórroga	1	0	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**12.00**	**0.00**	**9.00**	**0.00**	✓	**10.50**
% 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	1	0	1	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	84	120	136	101		441
Asuntos de GE que pasaron a CO	198	269	346	340		1,153
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**42.42**	**44.61**	**39.31**	**29.71**	✓	**38.25**
% de participación respecto del Sector	**21.48**	**25.21**	**31.55**	**26.51**		**26.27**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	32	38	58	35		163
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	84	120	136	101		441
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**38.10**	**31.67**	**42.65**	**34.65**	✓	**36.96**
% de participación respecto del Sector	**21.92**	**20.99**	**29.74**	**22.44**		**24.04**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	27	30	49	62		168
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	114	149	210	239		712
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**23.68**	**20.13**	**23.33**	**25.94**	✗	**23.60**
% de participación respecto del Sector	**11.20**	**11.58**	**19.68**	**25.10**		**16.87**
Calificación del Proceso	**66.20**	**64.06**	**61.90**	**68.22**		**57.44**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**1.48**	**12.77**	9.87	5.81	**7.84**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**12.45**	**n/a**	2.59	n/a	**2.59**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.56**	**9.84**	4.48	1.57	**3.02**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.06**	**4.88**	9.53	8.71	**9.12**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**10.50**	**n/a**	3.78	n/a	**3.78**
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**	**38.25**	**26.27**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**36.96**	**24.04**	9.83	1.00	**5.41**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**23.60**	**16.87**	5.75	3.59	**4.67**
Total	**100**			**66.83**	**41.68**	**57.44**

El puntaje 57.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

57.44 / 10 = 5.74 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	117	181	221	116		635
Asuntos concluidos	253	369	451	399		1,472
Índice de asuntos diferidos (%)	**46.25**	**49.05**	**49.00**	**29.07**	✓	**43.14**
% de participación respecto del Sector	**14.15**	**18.83**	**23.31**	**16.41**		**18.44**
Asuntos diferidos no conciliados	58	108	106	60		332
Asuntos diferidos	117	181	221	116		635
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**49.57**	**59.67**	**47.96**	**51.72**	✗	**52.28**
% de participación respecto del Sector	**11.35**	**16.59**	**17.82**	**13.02**		**14.97**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	19	23	15		57
Asuntos concluidos	253	369	451	399		1,472
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.15**	**5.10**	**3.76**	✓	**3.87**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**13.38**	**16.43**	**11.72**		**13.83**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	1	0	0		2
Asuntos con Convenio	20	19	57	41		137
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**5.00**	**5.26**	**0.00**	**0.00**		**1.46**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**		**33.33**
Calificación del Proceso	**41.99**	**26.43**	**61.80**	**68.60**		**44.21**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**43.14**	**18.44**	11.80	1.41	**6.61**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**52.28**	**14.97**	10.07	2.48	**6.27**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.87**	**13.83**	19.26	6.95	**13.11**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**1.46**	**33.33**	35.45	1.00	**18.22**
Total	**100**			**76.58**	**11.84**	**44.21**

El puntaje 44.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

44.21 / 10 = 4.42 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	5.74	x	0.6	3.44
• **Conciliación:**	4.42	x	0.4	1.77

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 5.21

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Metlife México: 13,669 Part. 11.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**4,831**	**7,526**	**55.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**4,278**	**6,143**	**43.6%**
Controversias	**4,061**	**5,744**	**41.4%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	2,874	4,504	56.7%
• Conciliación	1,186	1,240	4.6%
Solicitud de Dictamen	**201**	**324**	**61.2%**
Solicitud de Defensoría	**12**	**42**	**250.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**4**	**28**	**600.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**5**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**9,109**	**13,669**	**50.1%**

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

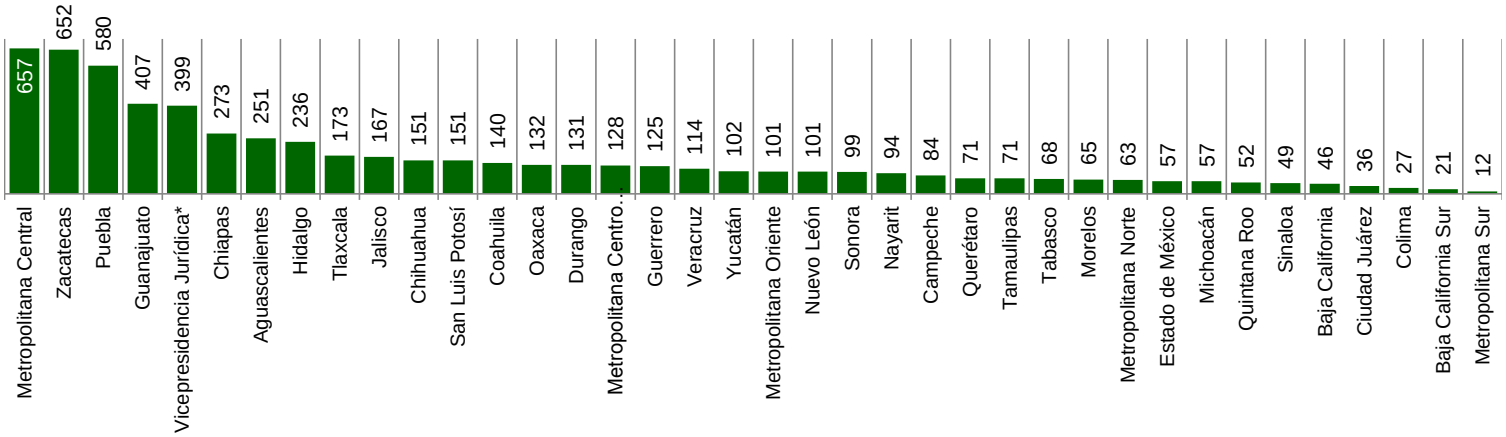
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
METLIFE MÉXICO

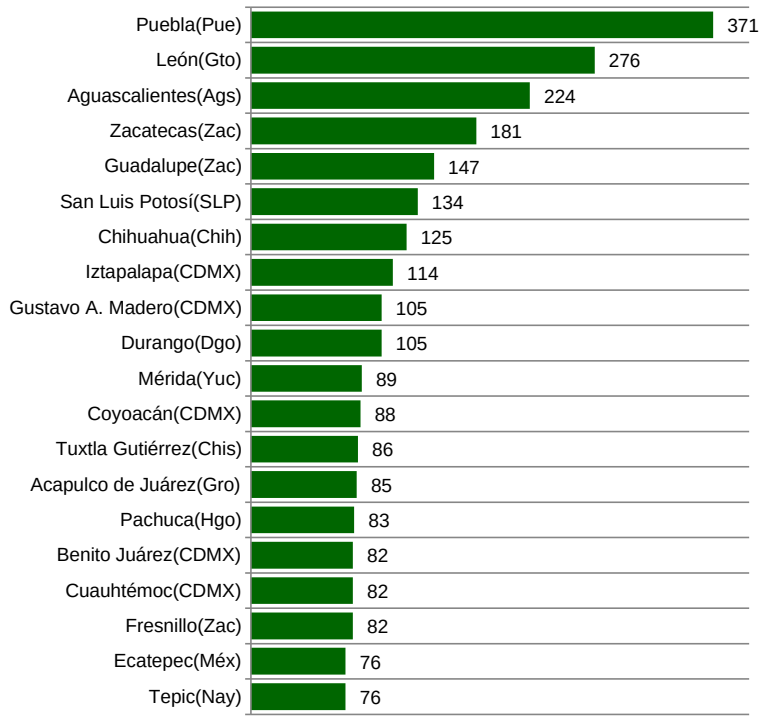
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 6,143



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 599 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 41 concentran el 60% de las quejas.



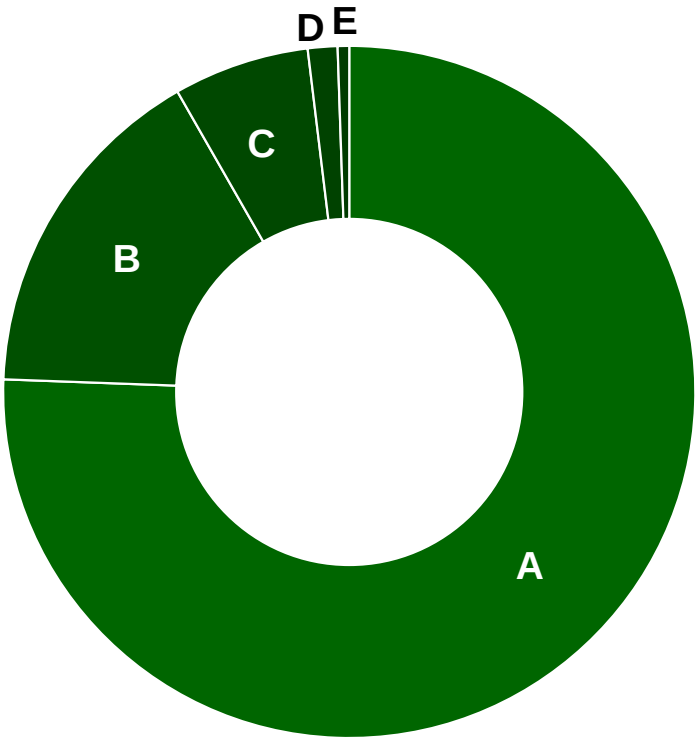
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	388	6%
Entre 30 y 39 años	1,194	20%
Entre 40 y 49 años	1,438	23%
Entre 50 y 59 años	1,856	30%
Entre 60 y 69 años	940	15%
Entre 70 y 79 años	283	5%
Más de 80 años	44	1%
Total	**6,143**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**4,278**	**100.0**	**6,143**	**100.0**	**43.6**
Vida - Individual	3,300	77.1	4,643	75.6	**40.7**
Vida - Grupo	536	12.5	992	16.2	**85.1**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	323	7.6	390	6.3	**20.7**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	92	2.2	85	1.4	**-7.6**
Resto de productos	27	0.6	33	0.5	**-**



A	**75.6%**	**Vida - Individual**
	47%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	17%	Negativa en el pago de la indemnización
	7%	Inconformidad con el monto del rescate
B	**16.2%**	**Vida - Grupo**
	45%	Negativa en el pago de la indemnización
	19%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	7%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**6.3%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	37%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	10%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
D	**1.4%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**0.5%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	**Metlife México, S.A.**	**9.98**	**5.30**	**4.99**	**6.14**
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Metlife México acumuló 12 vencimientos de 4,256 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 3.2% 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. Durante el 2016, Metlife México solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.05% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 4.9% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, la Institución no respondió a 1 asunto, lo que implicó turnarlo al proceso de conciliación.

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 327 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, 112 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 627 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 236 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 1,353 asuntos atendidos en este proceso, 649 (48.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 18.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 55.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 83 asuntos (6.1%) 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 20.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 106 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 1 caso que significó el 0.9% de sus convenios firmados y representaron el 16.7% 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	3	8	0	1		12
Asuntos directos	772	958	1301	1225		4,256
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.39**	**0.84**	**0.00**	**0.08**	✗	**0.28**
% de participación respecto del Sector	**3.66**	**8.00**	**0.00**	**1.23**		**3.19**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,670	13,856	18,334	17,701		54,561
Asuntos directos	772	958	1,301	1,225		4,256
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.05**	**14.46**	**14.09**	**14.45**	✗	**12.82**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	8	4	7	2		21
Asuntos directos	772	958	1,301	1,225		4,256
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.04**	**0.42**	**0.54**	**0.16**	✓	**0.49**
% de participación respecto del Sector	**12.70**	**14.29**	**13.73**	**4.88**		**11.48**
Asuntos con prórroga	1	0	1	0		2
Asuntos concluidos	792	982	1,324	1,245		4,343
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.13**	**0.00**	**0.08**	**0.00**	✓	**0.05**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**	**9.09**	**0.00**		**4.88**
Asuntos con prórroga vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos con prórroga	1	0	1	0		2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**50.00**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**25.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	22	0	35	0		57
Asuntos con prórroga	1	0	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**22.00**	**0.00**	**35.00**	**0.00**	✓	**28.50**
% 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	1	0	1	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	83	104	79	61		327
Asuntos de GE que pasaron a CO	307	265	199	183		954
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**27.04**	**39.25**	**39.70**	**33.33**	✓	**34.28**
% de participación respecto del Sector	**21.23**	**21.85**	**18.33**	**16.01**		**19.48**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	22	39	30	21		112
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	83	104	79	61		327
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**26.51**	**37.50**	**37.97**	**34.43**	✓	**34.25**
% de participación respecto del Sector	**15.07**	**21.55**	**15.38**	**13.46**		**16.52**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	95	71	43	27		236
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	224	161	120	122		627
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**42.41**	**44.10**	**35.83**	**22.13**	✓	**37.64**
% de participación respecto del Sector	**39.42**	**27.41**	**17.27**	**10.93**		**23.69**
Calificación del Proceso	**51.91**	**63.57**	**67.65**	**77.93**		**52.96**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.28**	**3.19**	9.97	8.95	**9.46**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**12.82**	**n/a**	2.51	n/a	**2.51**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.49**	**11.48**	4.54	1.00	**2.77**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.05**	**4.88**	9.63	8.71	**9.17**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**50.00**	**25.00**	5.67	10.33	**8.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**28.50**	**n/a**	1.70	n/a	**1.70**
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**	**34.28**	**19.48**	2.97	5.91	**4.44**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**34.25**	**16.52**	10.20	5.38	**7.79**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**37.64**	**23.69**	3.22	1.00	**2.11**
Total	**100**			**55.42**	**46.29**	**52.96**

El puntaje 52.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

52.96 / 10 = 5.30 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	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.)	8	0	0	0		8
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**8.00**
% 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	**97.68**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**99.79**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**8.00**	**n/a**	9.79	n/a	**9.79**
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**			**99.79**	**80.00**	**99.79**

El puntaje 99.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.79 / 10 = 9.98 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	219	157	164	109		649
Asuntos concluidos	454	374	293	232		1,353
Índice de asuntos diferidos (%)	**48.24**	**41.98**	**55.97**	**46.98**	✓	**47.97**
% de participación respecto del Sector	**26.48**	**16.34**	**17.30**	**15.42**		**18.85**
Asuntos diferidos no conciliados	114	92	86	68		360
Asuntos diferidos	219	157	164	109		649
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**52.05**	**58.60**	**52.44**	**62.39**	✗	**55.47**
% de participación respecto del Sector	**22.31**	**14.13**	**14.45**	**14.75**		**16.23**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	38	19	26		83
Asuntos concluidos	454	374	293	232		1,353
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**10.16**	**6.48**	**11.21**	✗	**6.13**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**26.76**	**13.57**	**20.31**		**20.15**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	39	12	44	11		106
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**9.09**	✗	**0.94**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**		**16.67**
Calificación del Proceso	**71.47**	**63.65**	**66.48**	**37.57**		**49.87**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**47.97**	**18.85**	10.89	1.00	**5.94**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**55.47**	**16.23**	9.46	1.00	**5.23**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**6.13**	**20.15**	18.83	1.00	**9.92**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.94**	**16.67**	37.06	20.50	**28.78**
Total	**100**			**76.24**	**23.50**	**49.87**

El puntaje 49.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

49.87 / 10 = 4.99 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.98**	**x**	**0.2**	**1.99**
• **Gestión Electrónica:**	**5.30**	**x**	**0.5**	**2.65**
• **Conciliación:**	**4.99**	**x**	**0.3**	**1.50**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.14

FICHA ESTADÍSTICA 2016
AXA SEGUROS

reinventando / los 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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de AXA Seguros: 7,260 Part. 6.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**3,441**	**4,545**	**32.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**2,192**	**2,715**	**23.9%**
Controversias	**2,006**	**2,438**	**21.5%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,371	1,644	19.9%
• Conciliación	635	794	25.0%
Solicitud de Dictamen	**183**	**250**	**36.6%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**18**	**500.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**9**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**5,633**	**7,260**	**28.9%**

***** 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.

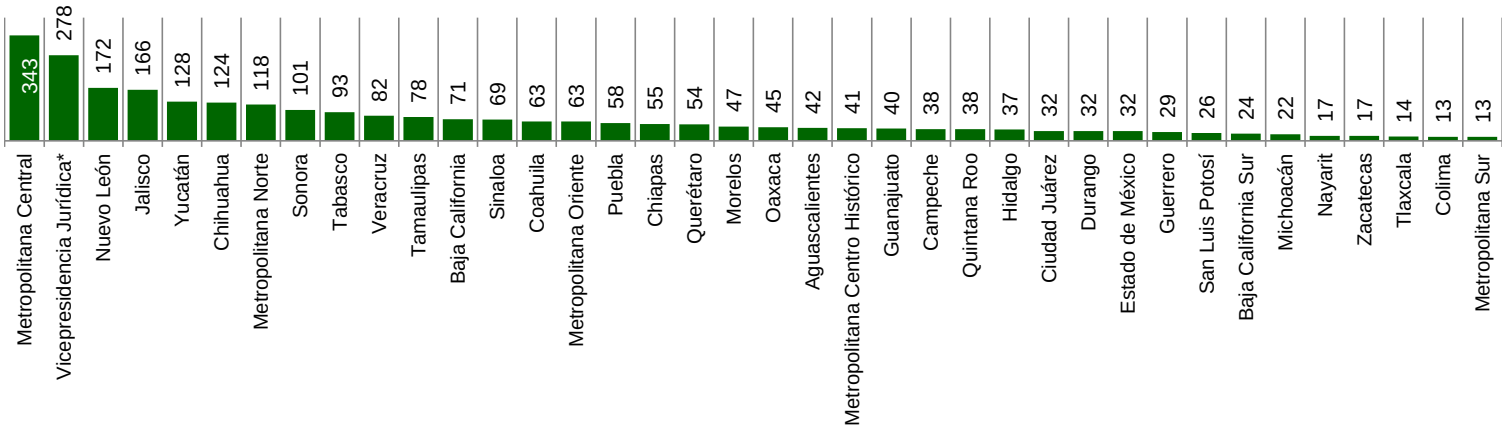
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
AXA SEGUROS

reinventando / los seguros

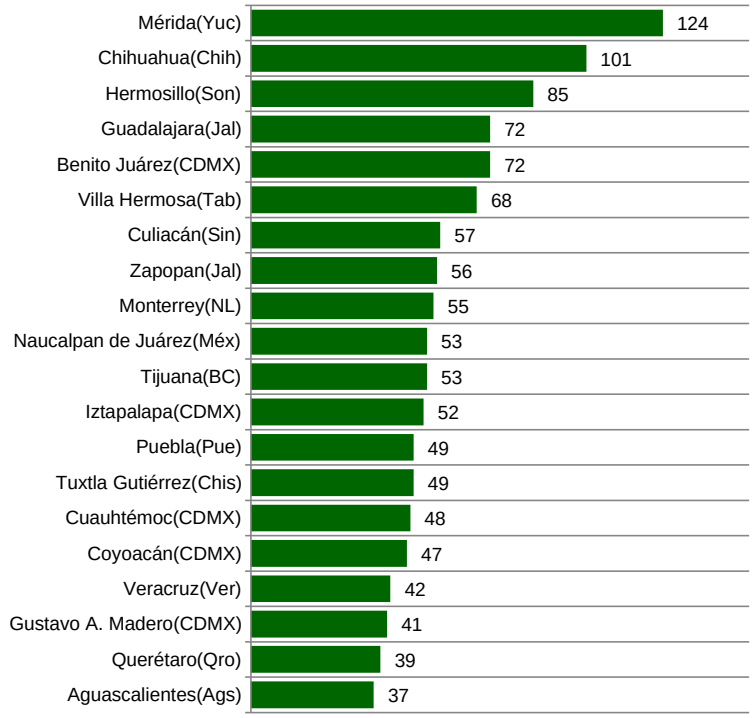
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,715



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 262 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 34 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	301	11%
Entre 30 y 39 años	597	22%
Entre 40 y 49 años	691	25%
Entre 50 y 59 años	513	19%
Entre 60 y 69 años	425	16%
Entre 70 y 79 años	158	6%
Más de 80 años	30	1%
Total	**2,715**	**100%**

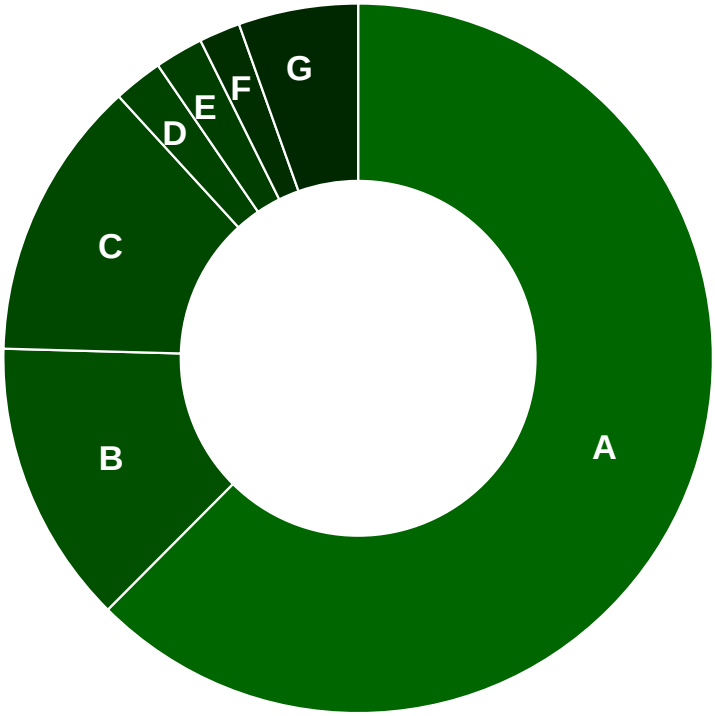
FICHA ESTADÍSTICA 2016
AXA SEGUROS

reinventando / los seguros

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**2,192**	**100.0**	**2,715**	**100.0**	**23.9**
Daños - Automóviles	1,334	60.9	1,696	62.5	**27.1**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	277	12.6	352	13.0	**27.1**
Vida - Individual	276	12.6	347	12.8	**25.7**
Daños - Diversos misceláneos	48	2.2	61	2.2	**27.1**
Vida - Grupo	53	2.4	60	2.2	**13.2**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	46	2.1	51	1.9	**10.9**
Resto de productos 1/	158	7.2	148	5.4	**-**

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



A	**62.5%**	**Daños - Automóviles**
	31%	Negativa en el pago de la indemnización
	11%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	11%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**13.0%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	43%	Negativa en el pago de la indemnización
	9%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	7%	Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
C	**12.8%**	**Vida - Individual**
	27%	Negativa en el pago de la indemnización
	11%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	7%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
D	**2.2%**	**Daños - Diversos misceláneos**
E	**2.2%**	**Vida - Grupo**
F	**1.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
G	**5.4%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	**AXA Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.11**	**6.22**	**6.76**
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	9.39	5.06	8.64	7.31

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, AXA Seguros acumuló 25 vencimientos de 1,567 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 6.6% 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 2016, AXA Seguros solicitó 14 prórrogas, es decir, el 0.9% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 34.1% 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 87 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, 40 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 486 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 63 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 768 asuntos atendidos en este proceso, 270 (35.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 70.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 36 asuntos (4.7%) 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 8.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 35 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 incumplió en 1 caso que significó el 2.9% de sus convenios firmados y representó el 16.7% 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	2	5	6	12		25
Asuntos directos	396	407	406	358		1,567
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.51**	**1.23**	**1.48**	**3.35**	✗	**1.60**
% de participación respecto del Sector	**2.44**	**5.00**	**5.31**	**14.81**		**6.65**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,969	6,030	6,271	4,971		22,241
Asuntos directos	396	407	406	358		1,567
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.55**	**14.82**	**15.45**	**13.89**	✓	**14.19**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	2	1	5		14
Asuntos directos	396	407	406	358		1,567
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.52**	**0.49**	**0.25**	**1.40**	✗	**0.89**
% de participación respecto del Sector	**9.52**	**7.14**	**1.96**	**12.20**		**7.65**
Asuntos con prórroga	3	6	3	2		14
Asuntos concluidos	404	418	412	367		1,601
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.74**	**1.44**	**0.73**	**0.55**	✓	**0.87**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**54.55**	**27.27**	**15.38**		**34.15**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	3	6	3	2		14
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.)	57	116	61	39		273
Asuntos con prórroga	3	6	3	2		14
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**19.00**	**19.33**	**20.33**	**19.50**	✓	**19.50**
% 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	3	6	3	2		14
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	17	20	21	29		87
Asuntos de GE que pasaron a CO	107	139	151	176		573
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**15.89**	**14.39**	**13.91**	**16.48**	✗	**15.18**
% de participación respecto del Sector	**4.35**	**4.20**	**4.87**	**7.61**		**5.18**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	11	7	13	9		40
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	17	20	21	29		87
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**64.71**	**35.00**	**61.90**	**31.03**	✓	**45.98**
% de participación respecto del Sector	**7.53**	**3.87**	**6.67**	**5.77**		**5.90**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	9	16	20	18		63
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	90	119	130	147		486
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**10.00**	**13.45**	**15.38**	**12.24**	✓	**12.96**
% de participación respecto del Sector	**3.73**	**6.18**	**8.03**	**7.29**		**6.33**
Calificación del Proceso	**73.71**	**75.99**	**77.92**	**77.89**		**71.09**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**1.60**	**6.65**	9.86	7.82	**8.84**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**14.19**	**n/a**	2.22	n/a	**2.22**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.89**	**7.65**	4.16	2.33	**3.25**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.87**	**34.15**	3.00	1.00	**2.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**19.50**	**n/a**	2.74	n/a	**2.74**
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**	**15.18**	**5.18**	12.46	16.25	**14.35**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**45.98**	**5.90**	8.56	11.56	**10.06**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**12.96**	**6.33**	7.67	7.60	**7.63**
Total	**100**			**70.66**	**66.56**	**71.09**

El puntaje 71.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.09 / 10 = 7.11 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 2016
AXA SEGUROS

reinventando / los seguros

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	48	75	79	68		270
Asuntos concluidos	144	207	194	223		768
Índice de asuntos diferidos (%)	**33.33**	**36.23**	**40.72**	**30.49**	✓	**35.16**
% de participación respecto del Sector	**5.80**	**7.80**	**8.33**	**9.62**		**7.84**
Asuntos diferidos no conciliados	33	56	55	46		190
Asuntos diferidos	48	75	79	68		270
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**68.75**	**74.67**	**69.62**	**67.65**	✓	**70.37**
% de participación respecto del Sector	**6.46**	**8.60**	**9.24**	**9.98**		**8.57**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	8	16	12		36
Asuntos concluidos	144	207	194	223		768
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**3.86**	**8.25**	**5.38**	✓	**4.69**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.63**	**11.43**	**9.38**		**8.74**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	1	0		1
Asuntos con Convenio	6	8	7	14		35
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**14.29**	**0.00**	✓	**2.86**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**		**16.67**
Calificación del Proceso	**85.47**	**78.24**	**34.80**	**73.79**		**62.24**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**35.16**	**7.84**	13.32	12.10	**12.71**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**70.37**	**8.57**	6.63	9.97	**8.30**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**4.69**	**8.74**	19.11	11.76	**15.43**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**2.86**	**16.67**	31.09	20.50	**25.79**
Total	**100**			**70.15**	**54.33**	**62.24**

El puntaje 62.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.24 / 10 = 6.22 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**7.11**	**x**	**0.6**	**4.27**
• **Conciliación:**	**6.22**	**x**	**0.4**	**2.49**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.76

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Mapfre Tepeyac: 8,521 Part. 7.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE TEPEYAC:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**4,492**	**6,367**	**41.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,553**	**2,154**	**38.7%**
Controversias	**1,361**	**1,895**	**39.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	922	1,305	41.5%
• Conciliación	439	590	34.4%
Solicitud de Dictamen	**175**	**213**	**21.7%**
Solicitud de Defensoría	**13**	**29**	**123.1%**
Defensoría Legal Gratuita	**4**	**16**	**300.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**1**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**6,045**	**8,521**	**41.0%**

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

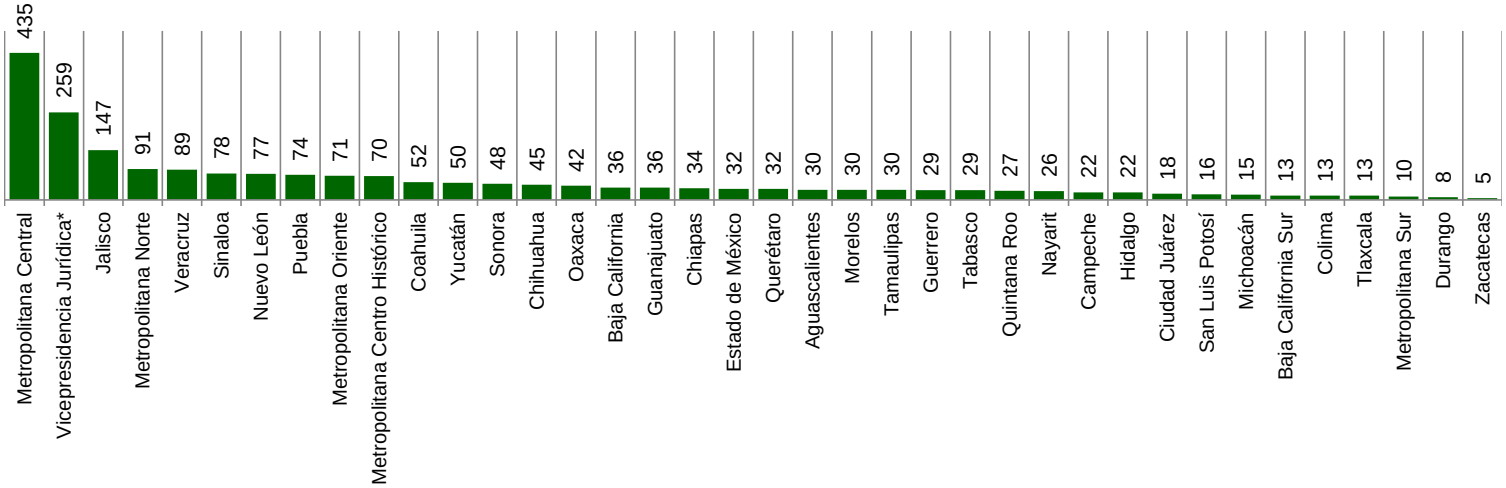
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
MAPFRE TEPEYAC

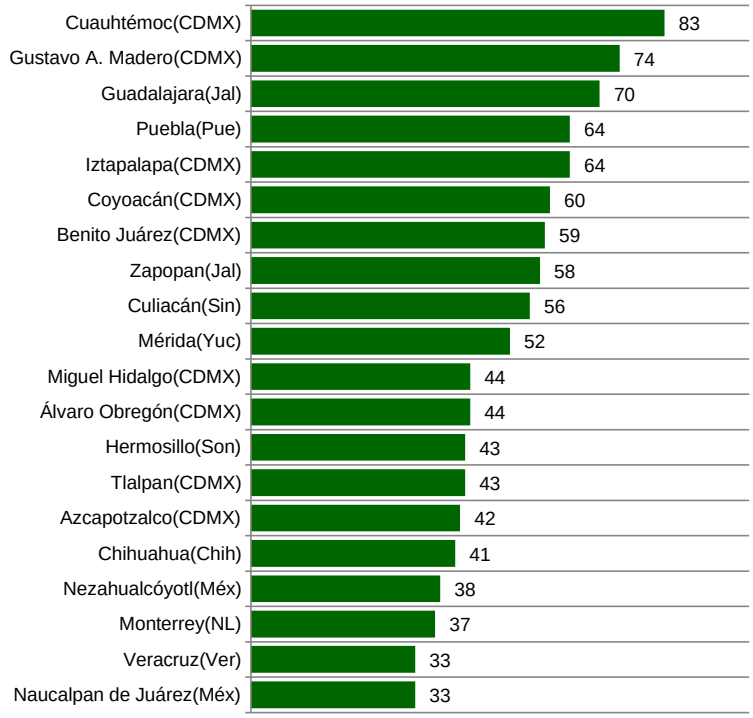
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,154



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 262 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre Tepeyac, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.



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

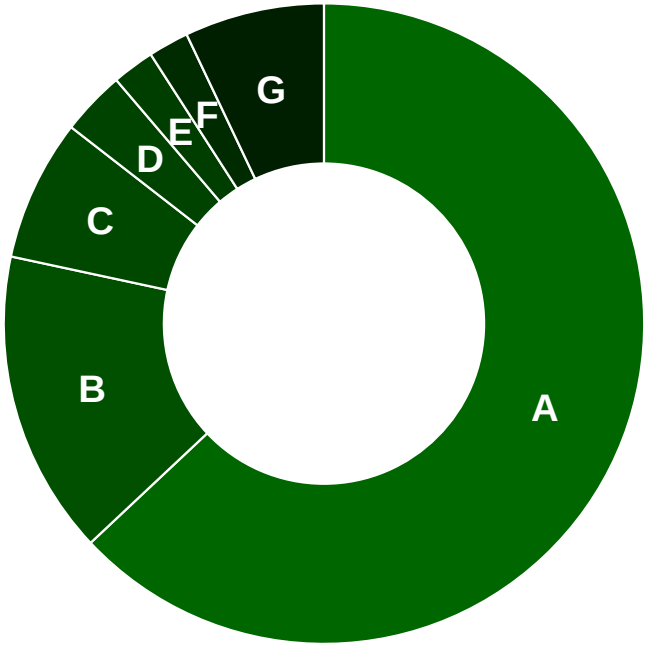
El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	308	14%
Entre 30 y 39 años	470	22%
Entre 40 y 49 años	485	22%
Entre 50 y 59 años	489	23%
Entre 60 y 69 años	310	14%
Entre 70 y 79 años	81	4%
Más de 80 años	11	1%
Total	**2,154**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,553**	**100.0**	**2,154**	**100.0**	**38.7**
Daños - Automóviles	908	58.5	1,357	63.0	**49.4**
Vida - Individual	310	20.0	331	15.4	**6.8**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	85	5.5	154	7.1	**81.2**
Vida - Grupo	52	3.3	70	3.3	**34.6**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	32	2.1	46	2.1	**43.8**
Daños - Diversos misceláneos	35	2.2	44	2.0	**25.7**
Resto de productos 1/	131	8.4	152	7.1	**-**

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



A	**63.0%**	**Daños - Automóviles**
	41%	Negativa en el pago de la indemnización
	10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	10%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
B	**15.4%**	**Vida - Individual**
	27%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	11%	Cancelación de póliza no contratada
C	**7.1%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	45%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
D	**3.3%**	**Vida - Grupo**
E	**2.1%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.0%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**7.1%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	**Mapfre Tepeyac, S.A.**	**N/A**	**7.86**	**6.33**	**7.25**
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Mapfre Tepeyac no presentó problemática, ya que de los 1,222 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 2016, Mapfre Tepeyac solicitó 5 prórrogas, es decir, el 0.4% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 12.2% 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 35 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, 14 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 400 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 53 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 551 asuntos atendidos en este proceso, 169 (30.7%) 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 67.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 13 asuntos (2.4%) 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 3.2% 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, Mapfre Tepeyac incumplió en 1 caso que significó el 6.7% de sus convenios firmados y representó el 16.7% 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 2016
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	2016					
	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	334	285	333	270		1,222
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.)	1,731	1,700	2,696	2,267		8,394
Asuntos directos	334	285	333	270		1,222
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.18**	**5.96**	**8.10**	**8.40**	✗	**6.87**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	1	5	7		19
Asuntos directos	334	285	333	270		1,222
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.80**	**0.35**	**1.50**	**2.59**	✗	**1.55**
% de participación respecto del Sector	**9.52**	**3.57**	**9.80**	**17.07**		**10.38**
Asuntos con prórroga	0	3	0	2		5
Asuntos concluidos	346	296	344	286		1,272
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**1.01**	**0.00**	**0.70**	✗	**0.39**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**27.27**	**0.00**	**15.38**		**12.20**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	3	0	2		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	60	0	32		92
Asuntos con prórroga	0	3	0	2		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**20.00**	**0.00**	**16.00**	✗	**18.40**
% 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	1		2
Asuntos con prórroga	0	3	0	2		5
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**33.33**	**0.00**	**50.00**	✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**100.00**		**100.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	13	8	8		35
Asuntos de GE que pasaron a CO	83	124	104	124		435
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.23**	**10.48**	**7.69**	**6.45**	✓	**8.05**
% de participación respecto del Sector	**1.53**	**2.73**	**1.86**	**2.10**		**2.08**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	4	4	5		14
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	13	8	8		35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**16.67**	**30.77**	**50.00**	**62.50**	✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.68**	**2.21**	**2.05**	**3.21**		**2.06**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	20	14	11		53
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	77	111	96	116		400
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**10.39**	**18.02**	**14.58**	**9.48**	✓	**13.25**
% de participación respecto del Sector	**3.32**	**7.72**	**5.62**	**4.45**		**5.32**
Calificación del Proceso	**93.87**	**79.23**	**89.03**	**78.56**		**78.55**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**6.87**	**n/a**	3.76	n/a	**3.76**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.55**	**10.38**	3.54	1.38	**2.46**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.39**	**12.20**	6.85	6.79	**6.82**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**18.40**	**n/a**	2.87	n/a	**2.87**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**40.00**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**8.05**	**2.08**	16.00	18.49	**17.25**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**40.00**	**2.06**	9.40	13.80	**11.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**13.25**	**5.32**	7.62	7.98	**7.80**
Total	**100**			**76.04**	**74.44**	**78.55**

El puntaje 78.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.55 / 10 = 7.86 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 2016
MAPFRE TEPEYAC

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	34	53	39	43		169
Asuntos concluidos	106	168	134	143		551
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.08**	**31.55**	**29.10**	**30.07**	✗	**30.67**
% de participación respecto del Sector	**4.11**	**5.52**	**4.11**	**6.08**		**4.91**
Asuntos diferidos no conciliados	25	32	26	31		114
Asuntos diferidos	34	53	39	43		169
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**73.53**	**60.38**	**66.67**	**72.09**	✗	**67.46**
% de participación respecto del Sector	**4.89**	**4.92**	**4.37**	**6.72**		**5.14**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2	8	2		13
Asuntos concluidos	106	168	134	143		551
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.94**	**1.19**	**5.97**	**1.40**	✓	**2.36**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**1.41**	**5.71**	**1.56**		**3.16**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	5	4	4	2		15
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**6.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**		**16.67**
Calificación del Proceso	**69.74**	**85.06**	**83.02**	**42.58**		**63.33**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**30.67**	**4.91**	14.17	15.05	**14.61**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**67.46**	**5.14**	7.18	13.98	**10.58**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.36**	**3.16**	19.55	17.02	**18.29**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**6.67**	**16.67**	19.20	20.50	**19.85**
Total	**100**			**60.11**	**66.56**	**63.33**

El puntaje 63.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

63.33 / 10 = 6.33 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.86	x	0.6	4.71
• **Conciliación:**	6.33	x	0.4	2.54

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.25

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banamex: 4,269 Part. 3.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANAMEX:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,878**	**2,665**	**-7.4%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**2,077**	**1,604**	**-22.8%**
Controversias	**1,987**	**1,517**	**-23.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,489	1,181	-20.7%
• Conciliación	498	336	-32.5%
Solicitud de Dictamen	**86**	**77**	**-10.5%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**7**	**133.3%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**3**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,955**	**4,269**	**-13.8%**

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

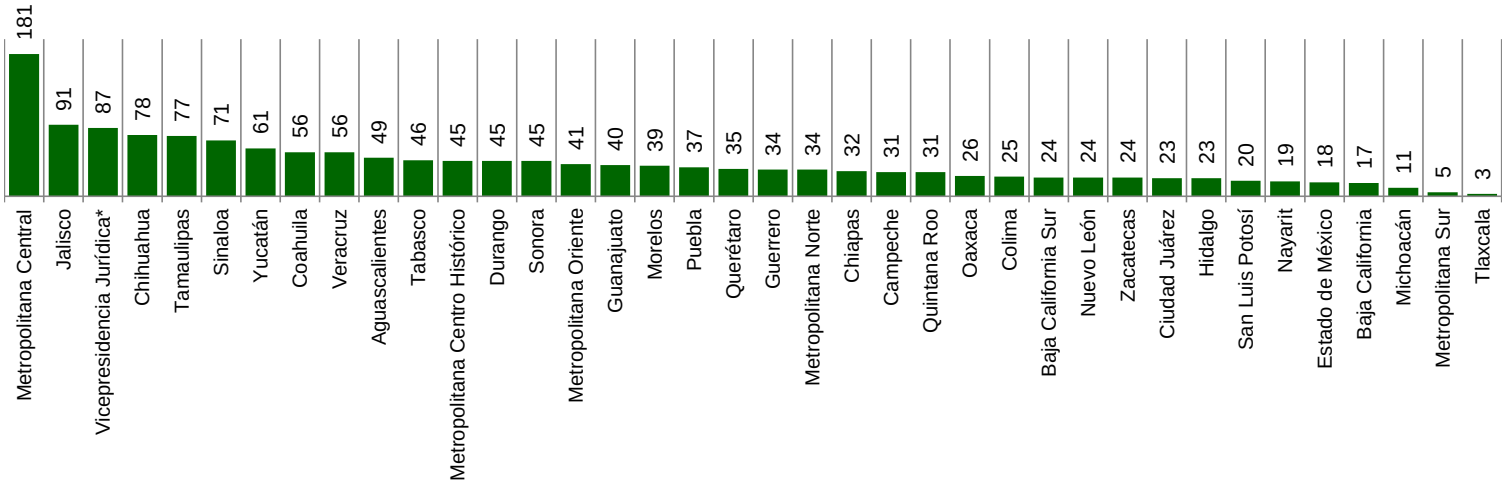
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SEGUROS BANAMEX

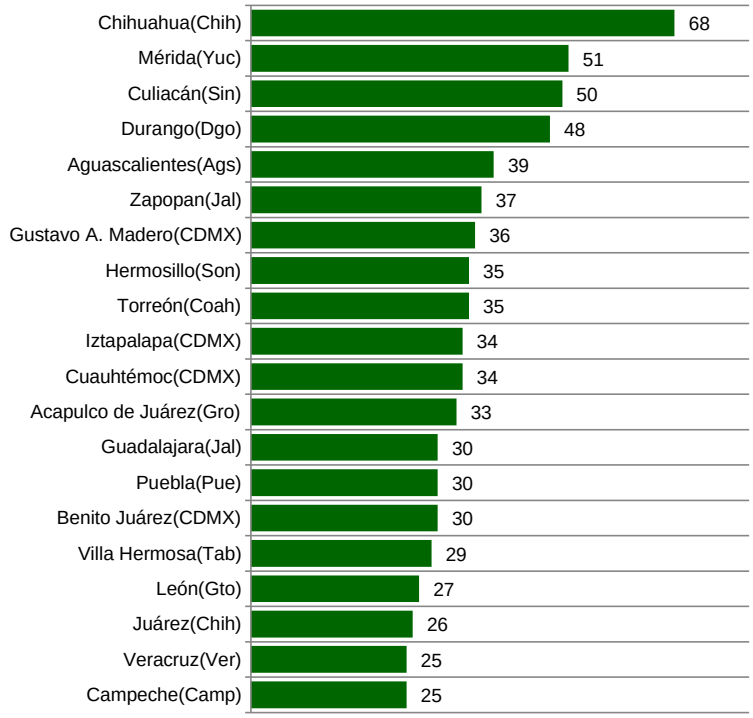
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,604



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 249 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banamex, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

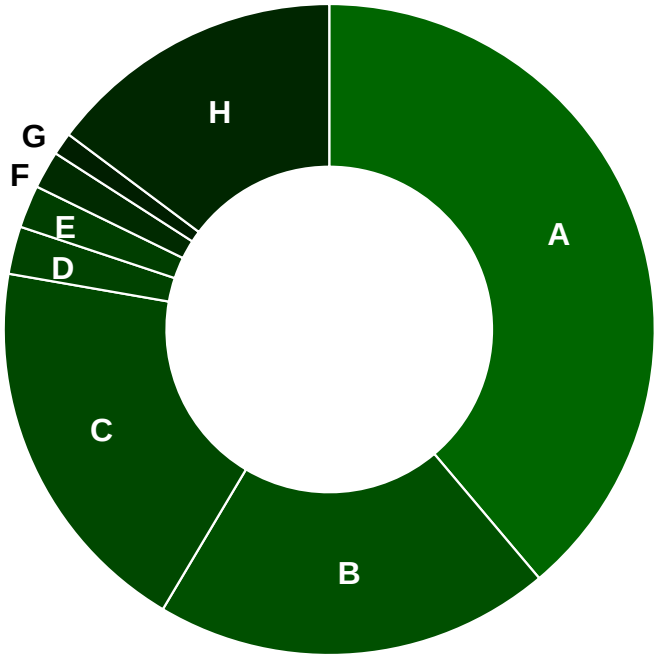
El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	96	6%
Entre 30 y 39 años	201	12%
Entre 40 y 49 años	344	21%
Entre 50 y 59 años	414	26%
Entre 60 y 69 años	416	26%
Entre 70 y 79 años	123	8%
Más de 80 años	10	1%
Total	**1,604**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**2,077**	**100.0**	**1,604**	**100.0**	**-22.8**
Vida - Individual	712	34.3	623	38.8	**-12.5**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	374	18.0	316	19.7	**-15.5**
Daños - Automóviles	539	25.9	308	19.2	**-42.9**
Vida - Grupo	47	2.3	38	2.4	**-19.1**
Daños - Diversos misceláneos	40	1.9	34	2.1	**-15.0**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	38	1.8	30	1.9	**-21.1**
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	37	1.8	18	1.1	**-51.4**
Resto de productos 1/	290	14.0	237	14.8	**-**

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



A	**38.8%**	**Vida - Individual**
	27%	Negativa en el pago de la indemnización
	25%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	16%	Cancelación de póliza no contratada
B	**19.7%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	33%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	26%	Cancelación de póliza no contratada
	20%	Negativa en el pago de la indemnización
C	**19.2%**	**Daños - Automóviles**
	26%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	20%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Cancelación de póliza no contratada
D	**2.4%**	**Vida - Grupo**
E	**2.1%**	**Daños - Diversos misceláneos**
F	**1.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
G	**1.1%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
H	**14.8%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	**Seguros Banamex, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.14**	**8.52**	**7.69**
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Seguros Banamex acumuló 20 vencimientos de 1,127 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 5.3% 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 2016, Seguros Banamex solicitó 6 prórrogas, es decir, el 0.5% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 14.6% 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 88 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, 32 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 184 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 56 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 373 asuntos atendidos en este proceso, 147 (39.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 9 asuntos (2.4%) 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 2.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 65 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 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 2016
SEGUROS BANAMEX

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	17	2	1	0		20
Asuntos directos	311	296	274	246		1,127
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.47**	**0.68**	**0.37**	**0.00**	✓	**1.77**
% de participación respecto del Sector	**20.73**	**2.00**	**0.88**	**0.00**		**5.32**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,768	3,328	3,390	3,507		14,993
Asuntos directos	311	296	274	246		1,127
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.33**	**11.24**	**12.37**	**14.26**	✗	**13.30**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	3	0	1		7
Asuntos directos	311	296	274	246		1,127
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.96**	**1.01**	**0.00**	**0.41**	✗	**0.62**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**10.71**	**0.00**	**2.44**		**3.83**
Asuntos con prórroga	0	0	0	6		6
Asuntos concluidos	323	330	298	264		1,215
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**2.27**	✗	**0.49**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**46.15**		**14.63**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	6		6
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	132		132
Asuntos con prórroga	0	0	0	6		6
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**22.00**	✗	**22.00**
% 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	6		6
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	27	17	19		88
Asuntos de GE que pasaron a CO	65	86	58	63		272
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**38.46**	**31.40**	**29.31**	**30.16**	✗	**32.35**
% de participación respecto del Sector	**6.39**	**5.67**	**3.94**	**4.99**		**5.24**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	12	5	8		32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	25	27	17	19		88
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**28.00**	**44.44**	**29.41**	**42.11**	✗	**36.36**
% de participación respecto del Sector	**4.79**	**6.63**	**2.56**	**5.13**		**4.72**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	17	13	10	16		56
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	40	59	41	44		184
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**42.50**	**22.03**	**24.39**	**36.36**	✗	**30.43**
% de participación respecto del Sector	**7.05**	**5.02**	**4.02**	**6.48**		**5.62**
Calificación del Proceso	**78.70**	**82.63**	**87.47**	**73.11**		**71.38**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**1.77**	**5.32**	9.84	8.25	**9.05**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.30**	**n/a**	2.41	n/a	**2.41**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.62**	**3.83**	4.42	3.67	**4.04**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.49**	**14.63**	6.04	6.14	**6.09**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**22.00**	**n/a**	2.45	n/a	**2.45**
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**	**32.35**	**5.24**	3.93	16.21	**10.07**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**36.36**	**4.72**	9.91	12.25	**11.08**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**30.43**	**5.62**	4.52	7.86	**6.19**
Total	**100**			**63.52**	**74.39**	**71.38**

El puntaje 71.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.38 / 10 = 7.14 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	46	48	29	24		147
Asuntos concluidos	101	111	84	77		373
Índice de asuntos diferidos (%)	**45.54**	**43.24**	**34.52**	**31.17**	✓	**39.41**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**4.99**	**3.06**	**3.39**		**4.27**
Asuntos diferidos no conciliados	24	30	18	12		84
Asuntos diferidos	46	48	29	24		147
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**52.17**	**62.50**	**62.07**	**50.00**	✓	**57.14**
% de participación respecto del Sector	**4.70**	**4.61**	**3.03**	**2.60**		**3.79**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3	2	4		9
Asuntos concluidos	101	111	84	77		373
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**2.70**	**2.38**	**5.19**	✗	**2.41**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.11**	**1.43**	**3.13**		**2.18**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	19	17	15	14		65
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	**86.72**	**83.79**	**86.91**	**86.69**		**85.2**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**39.41**	**4.27**	12.51	15.70	**14.10**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**57.14**	**3.79**	9.14	15.57	**12.35**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.41**	**2.18**	19.54	17.94	**18.74**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.20**	**89.20**	**85.20**

El puntaje 85.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.20 / 10 = 8.52 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.14	x	0.6	4.28
• **Conciliación:**	8.52	x	0.4	3.41

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.69

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Ace Seguros: 1,878 Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ACE SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,169**	**1,045**	**-10.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**800**	**833**	**4.1%**
Controversias	**741**	**754**	**1.8%**
• Gestión Ordinaria	525	54	-89.7%
• Gestión Electrónica	0	462	-
• Conciliación	216	238	10.2%
Solicitud de Dictamen	**55**	**65**	**18.2%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**8**	**166.7%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**6**	**500.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,969**	**1,878**	**-4.6%**

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

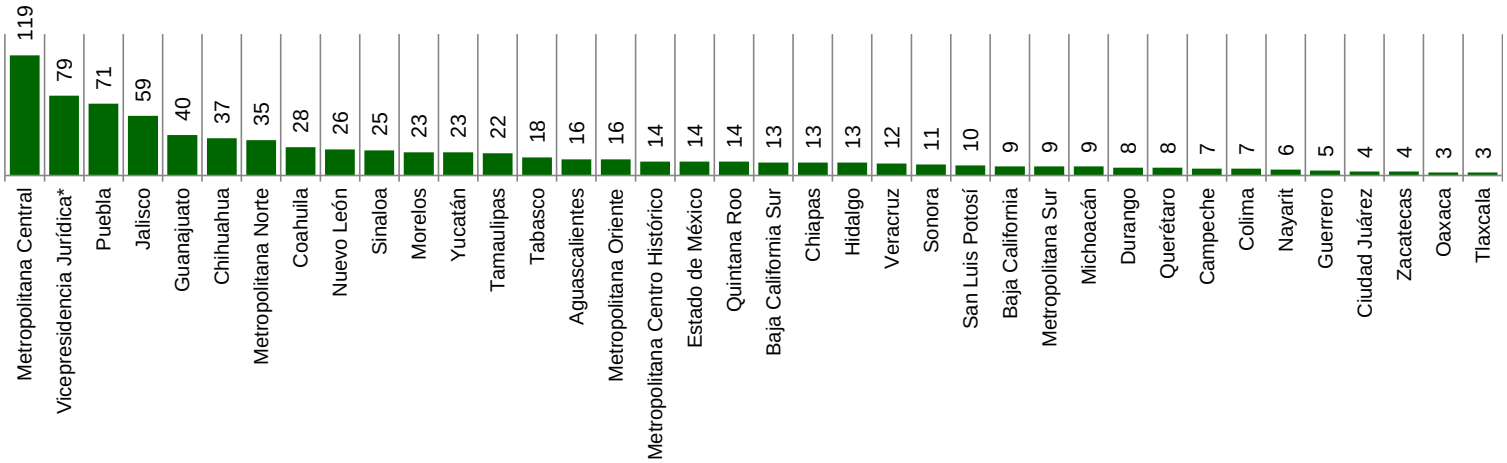
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
ACE SEGUROS

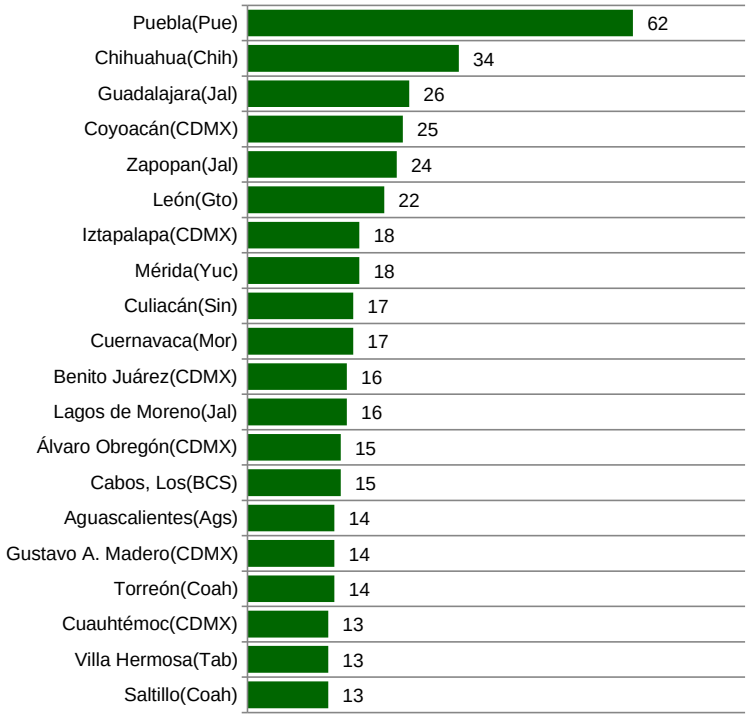
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 833



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 155 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ace Seguros, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



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

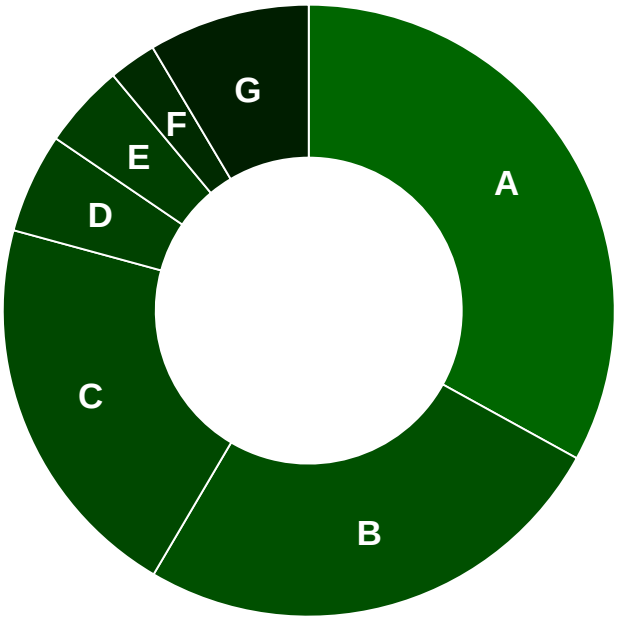
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	61	7%
Entre 30 y 39 años	146	18%
Entre 40 y 49 años	208	25%
Entre 50 y 59 años	209	25%
Entre 60 y 69 años	162	19%
Entre 70 y 79 años	38	5%
Más de 80 años	9	1%
Total	**833**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**800**	**100.0**	**833**	**100.0**	**4.1**
Vida - Individual	326	40.7	275	33.0	**-15.6**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	158	19.8	212	25.5	**34.2**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	163	20.3	173	20.8	**6.1**
Vida - Grupo	46	5.8	44	5.3	**-4.3**
Daños - Automóviles	22	2.8	37	4.4	**68.2**
Daños - Diversos misceláneos	20	2.5	21	2.5	**5.0**
Resto de productos 1/	65	8.1	71	8.5	**-**

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



A	**33.0%**	**Vida - Individual**
	29%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	9%	SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)
B	**25.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	45%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	7%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
C	**20.8%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	43%	Negativa en el pago de la indemnización
	9%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	8%	Cancelación de póliza no contratada
D	**5.3%**	**Vida - Grupo**
E	**4.4%**	**Daños - Automóviles**
F	**2.5%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**8.5%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	**Ace Seguros, S.A.**	**6.68**	**8.27**	**8.55**	**8.04**
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, ACE Seguros acumuló 3 vencimientos de 380 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.8% 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, ACE Seguros no presentó problemática, ya que de los 446 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 35 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, 22 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 74 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 8 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 240 asuntos atendidos en este proceso, 72 (30.0%) 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 79.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 10 asuntos (4.2%) 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 2.4% 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, 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 2016
ACE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	0	1		3
Asuntos directos	107	116	82	75		380
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**1.72**	**0.00**	**1.33**	✗	**0.79**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.00**	**0.00**	**1.23**		**0.80**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	649	871	600	602		2,722
Asuntos directos	107	116	82	75		380
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.07**	**7.51**	**7.32**	**8.03**	✗	**7.16**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0	1	0		3
Asuntos directos	107	116	82	75		380
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.87**	**0.00**	**1.22**	**0.00**	✓	**0.79**
% de participación respecto del Sector	**3.17**	**0.00**	**1.96**	**0.00**		**1.64**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	115	132	107	92		446
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	2	12	8	13		35
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	30	23	51		109
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**40.00**	**40.00**	**34.78**	**25.49**	✓	**32.11**
% de participación respecto del Sector	**0.51**	**2.52**	**1.86**	**3.41**		**2.08**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	7	5	9		22
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	12	8	13		35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**58.33**	**62.50**	**69.23**	✗	**62.86**
% de participación respecto del Sector	**0.68**	**3.87**	**2.56**	**5.77**		**3.24**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	3	1	4		8
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	18	15	38		74
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**16.67**	**6.67**	**10.53**	✗	**10.81**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.16**	**0.40**	**1.62**		**0.80**
Calificación del Proceso	**90.25**	**86.25**	**87.12**	**87.26**		**82.68**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.79**	**0.80**	9.93	9.74	**9.83**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**7.16**	**n/a**	3.70	n/a	**3.70**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.79**	**1.64**	4.26	4.43	**4.34**
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**	**32.11**	**2.08**	4.05	18.49	**11.27**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**62.86**	**3.24**	6.20	13.11	**9.66**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**10.81**	**0.80**	8.05	9.69	**8.87**
Total	**100**			**71.19**	**85.46**	**82.68**

El puntaje 82.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.68 / 10 = 8.27 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 2016
ACE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	10	1	1	0		12
Asuntos directos	70	7	1	1		79
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**14.29**	**14.29**	**100.00**	**0.00**	✓	**15.19**
% de participación respecto del Sector	**76.92**	**20.00**	**50.00**	**0.00**		**50.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,015	1,192	134	515		2,856
Asuntos directos	70	7	1	1		79
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.50**	**170.29**	**134.00**	**515.00**	✗	**36.15**
% 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	73	7	1	1		82
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	9	2	3	1		15
Asuntos de GO que pasaron a CO	52	19	10	4		85
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**17.31**	**10.53**	**30.00**	**25.00**	✓	**17.65**
% de participación respecto del Sector	**52.94**	**28.57**	**60.00**	**14.29**		**41.67**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0	1	0		3
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	9	2	3	1		15
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**22.22**	**0.00**	**33.33**	**0.00**	✓	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**		**42.86**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	11	3	0	1		15
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	43	17	7	3		70
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**25.58**	**17.65**	**0.00**	**33.33**	✗	**21.43**
% de participación respecto del Sector	**78.57**	**75.00**	**0.00**	**14.29**		**55.56**
Calificación del Proceso	**64.01**	**65.93**	**49.00**	**79.46**		**66.77**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**15.19**	**50.00**	4.53	1.00	**2.77**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**36.15**	**n/a**	9.04	n/a	**9.04**
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**	**17.65**	**41.67**	16.65	1.00	**8.82**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**20.00**	**42.86**	12.20	1.00	**6.60**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**21.43**	**55.56**	8.07	1.00	**4.54**
Total	**100**			**85.49**	**29.00**	**66.77**

El puntaje 66.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

66.77 / 10 = 6.68 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2016
ACE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	18	23	19	12		72
Asuntos concluidos	73	65	44	58		240
Índice de asuntos diferidos (%)	**24.66**	**35.38**	**43.18**	**20.69**	✓	**30.00**
% de participación respecto del Sector	**2.18**	**2.39**	**2.00**	**1.70**		**2.09**
Asuntos diferidos no conciliados	12	21	16	8		57
Asuntos diferidos	18	23	19	12		72
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**66.67**	**91.30**	**84.21**	**66.67**	✓	**79.17**
% de participación respecto del Sector	**2.35**	**3.23**	**2.69**	**1.74**		**2.57**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	5	4	1		10
Asuntos concluidos	73	65	44	58		240
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**7.69**	**9.09**	**1.72**	✓	**4.17**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.52**	**2.86**	**0.78**		**2.43**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	5	0	1	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	**89.54**	**82.93**	**83.13**	**89.07**		**85.53**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**2.09**	14.30	17.89	**16.10**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**79.17**	**2.57**	4.96	16.99	**10.97**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**4.17**	**2.43**	19.21	17.71	**18.46**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.47**	**92.59**	**85.53**

El puntaje 85.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.53 / 10 = 8.55 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**6.68**	**x**	**0.2**	**1.34**
• **Gestión Electrónica:**	**8.27**	**x**	**0.5**	**4.13**
• **Conciliación:**	**8.55**	**x**	**0.3**	**2.57**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.04

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Seguros BBVA Bancomer: 7,651 Part. 6.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BBVA BANCOMER:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**4,146**	**4,386**	**5.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**3,419**	**3,265**	**-4.5%**
Controversias	**3,183**	**3,017**	**-5.2%**
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	2,407	2,265	-5.9%
• Conciliación	776	751	-3.2%
Solicitud de Dictamen	**205**	**196**	**-4.4%**
Solicitud de Defensoría	**20**	**30**	**50.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**11**	**20**	**81.8%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**2**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**7,565**	**7,651**	**1.1%**

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

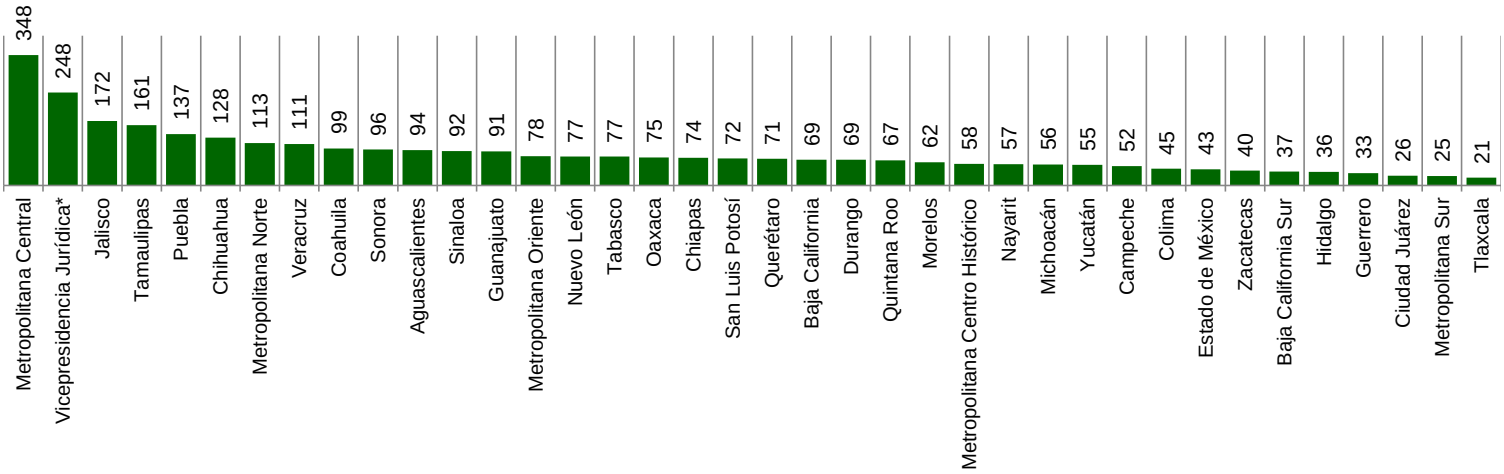
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SEGUROS BBVA BANCOMER

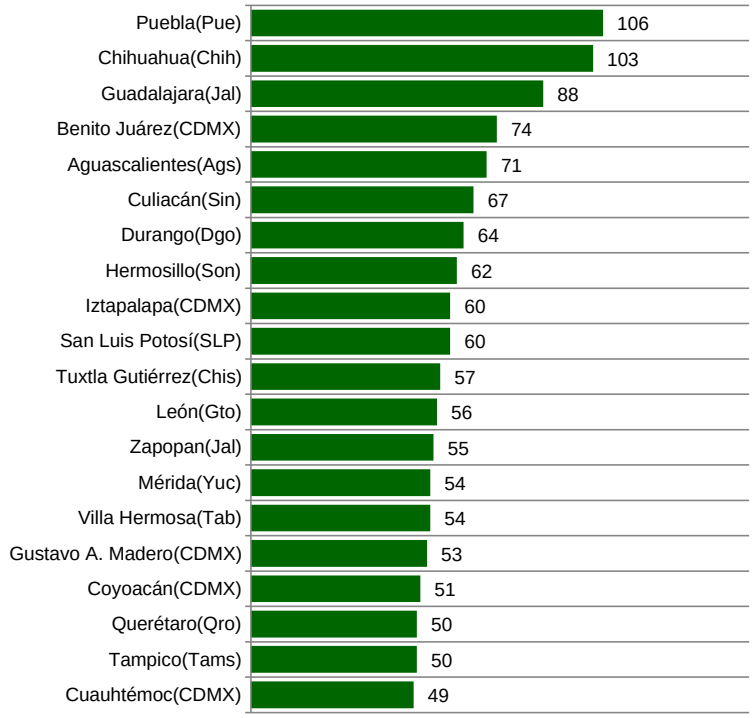
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,265



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 360 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros BBVA Bancomer, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.



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

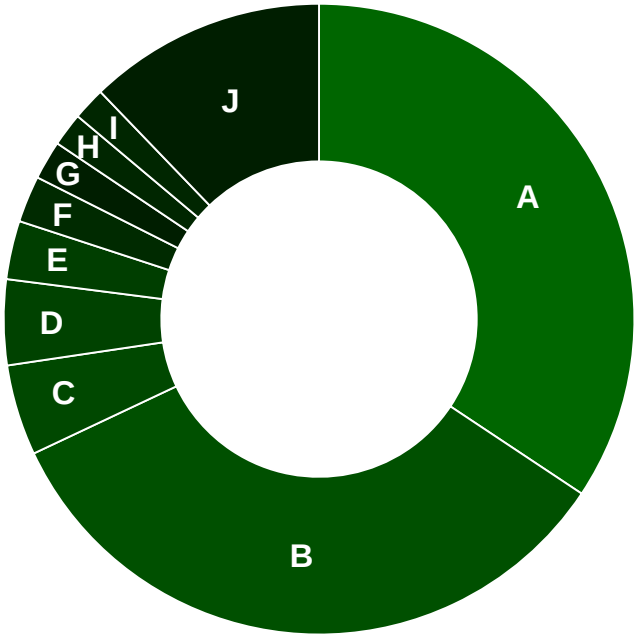
El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	237	7%
Entre 30 y 39 años	492	15%
Entre 40 y 49 años	614	19%
Entre 50 y 59 años	820	25%
Entre 60 y 69 años	729	22%
Entre 70 y 79 años	322	10%
Más de 80 años	51	2%
Total	**3,265**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**3,419**	**100.0**	**3,265**	**100.0**	**-4.5**
Vida - Individual	1,188	34.7	1,121	34.3	**-5.6**
Daños - Automóviles	1,128	33.0	1,099	33.7	**-2.6**
Daños - Diversos misceláneos	96	2.8	152	4.6	**58.3**
Vida - Grupo	166	4.9	143	4.4	**-13.9**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	126	3.7	98	3.0	**-22.2**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	87	2.5	78	2.4	**-10.3**
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	98	2.9	65	2.0	**-33.7**
Daños - Diversos técnicos	15	0.4	56	1.7	**273.3**
Daños - Incendio	50	1.5	55	1.7	**10.0**
Resto de productos 1/	465	13.6	398	12.2	**-**

1/Incluye: Daños - Caución, Accidentes y Enfermedades - Salud, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.



A	**34.3%**	**Vida - Individual**
	25%	Negativa en el pago de la indemnización
	19%	Cancelación de póliza no contratada
	16%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
B	**33.7%**	**Daños - Automóviles**
	25%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	19%	Negativa en el pago de la indemnización
	14%	Cancelación de póliza no contratada
C	**4.6%**	**Daños - Diversos misceláneos**
	34%	Negativa en el pago de la indemnización
	23%	Cancelación de póliza no contratada
	13%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
D	**4.4%**	**Vida - Grupo**
E	**3.0%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.4%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
G	**2.0%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
H	**1.7%**	**Daños - Diversos técnicos**
I	**1.7%**	**Daños - Incendio**
J	**12.2%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	**Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.**	**10.00**	**7.20**	**8.14**	**8.04**
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Seguros BBVA Bancomer acumuló 5 vencimientos de 2,317 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.3% 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 BBVA Bancomer no presentó problemática, ya que de los 2,386 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 222 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, 88 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 382 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 781 asuntos atendidos en este proceso, 254 (32.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 19 asuntos (2.4%) 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 4.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 90 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 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	5	0	0	0		5
Asuntos directos	664	585	579	489		2,317
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.75**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.22**
% de participación respecto del Sector	**6.10**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.33**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,664	5,870	5,850	4,406		22,790
Asuntos directos	664	585	579	489		2,317
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.04**	**10.03**	**10.10**	**9.01**	✓	**9.84**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	11	0	4	2		17
Asuntos directos	664	585	579	489		2,317
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.66**	**0.00**	**0.69**	**0.41**	✓	**0.73**
% de participación respecto del Sector	**17.46**	**0.00**	**7.84**	**4.88**		**9.29**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	685	602	595	504		2,386
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	68	62	44	48		222
Asuntos de GE que pasaron a CO	160	172	135	137		604
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**42.50**	**36.05**	**32.59**	**35.04**	✗	**36.76**
% de participación respecto del Sector	**17.39**	**13.03**	**10.21**	**12.60**		**13.22**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	26	30	16	16		88
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	68	62	44	48		222
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**38.24**	**48.39**	**36.36**	**33.33**	✓	**39.64**
% de participación respecto del Sector	**17.81**	**16.57**	**8.21**	**10.26**		**12.98**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	16	23	33	10		82
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	92	110	91	89		382
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**17.39**	**20.91**	**36.26**	**11.24**	✓	**21.47**
% de participación respecto del Sector	**6.64**	**8.88**	**13.25**	**4.05**		**8.23**
Calificación del Proceso	**72.59**	**77.40**	**79.87**	**83.02**		**71.99**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.22**	**1.33**	9.98	9.56	**9.77**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**9.84**	**n/a**	3.14	n/a	**3.14**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.73**	**9.29**	4.31	1.76	**3.04**
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**	**36.76**	**13.22**	1.74	10.44	**6.09**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**39.64**	**12.98**	9.45	7.44	**8.45**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**21.47**	**8.23**	6.14	6.87	**6.50**
Total	**100**			**69.76**	**66.07**	**71.99**

El puntaje 71.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.99 / 10 = 7.20 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:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	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	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	**99.71**	**N/A**	**N/A**	**N/A**		**99.97**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	9.97	n/a	**9.97**
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**			**99.97**	**80.00**	**99.97**

El puntaje 99.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.97 / 10 = 10.00 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	64	68	72	50		254
Asuntos concluidos	198	226	179	178		781
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.32**	**30.09**	**40.22**	**28.09**	✓	**32.52**
% de participación respecto del Sector	**7.74**	**7.08**	**7.59**	**7.07**		**7.38**
Asuntos diferidos no conciliados	35	39	40	33		147
Asuntos diferidos	64	68	72	50		254
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**54.69**	**57.35**	**55.56**	**66.00**	✗	**57.87**
% de participación respecto del Sector	**6.85**	**5.99**	**6.72**	**7.16**		**6.63**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	8	5	6		19
Asuntos concluidos	198	226	179	178		781
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**3.54**	**2.79**	**3.37**	✗	**2.43**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.63**	**3.57**	**4.69**		**4.61**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	21	23	29	17		90
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	**86.04**	**82.36**	**81.89**	**79.84**		**81.41**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**32.52**	**7.38**	13.82	12.56	**13.19**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**57.87**	**6.63**	9.00	12.24	**10.62**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.43**	**4.61**	19.54	15.65	**17.59**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.36**	**80.46**	**81.41**

El puntaje 81.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.41 / 10 = 8.14 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**10.00**	**x 0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**7.20**	**x 0.5**	**3.60**
• **Conciliación:**	**8.14**	**x 0.3**	**2.44**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.04

FICHA ESTADÍSTICA 2016
QUÁLITAS 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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Quálitas Compañía de Seguros: 8,481 Part. 7.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**3,775**	**5,864**	**55.3%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**2,293**	**2,617**	**14.1%**
Controversias	**2,102**	**2,384**	**13.4%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,424	1,712	20.2%
• Conciliación	678	672	-0.9%
Solicitud de Dictamen	**182**	**210**	**15.4%**
Solicitud de Defensoría	**8**	**15**	**87.5%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**8**	**700.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**6,068**	**8,481**	**39.8%**

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

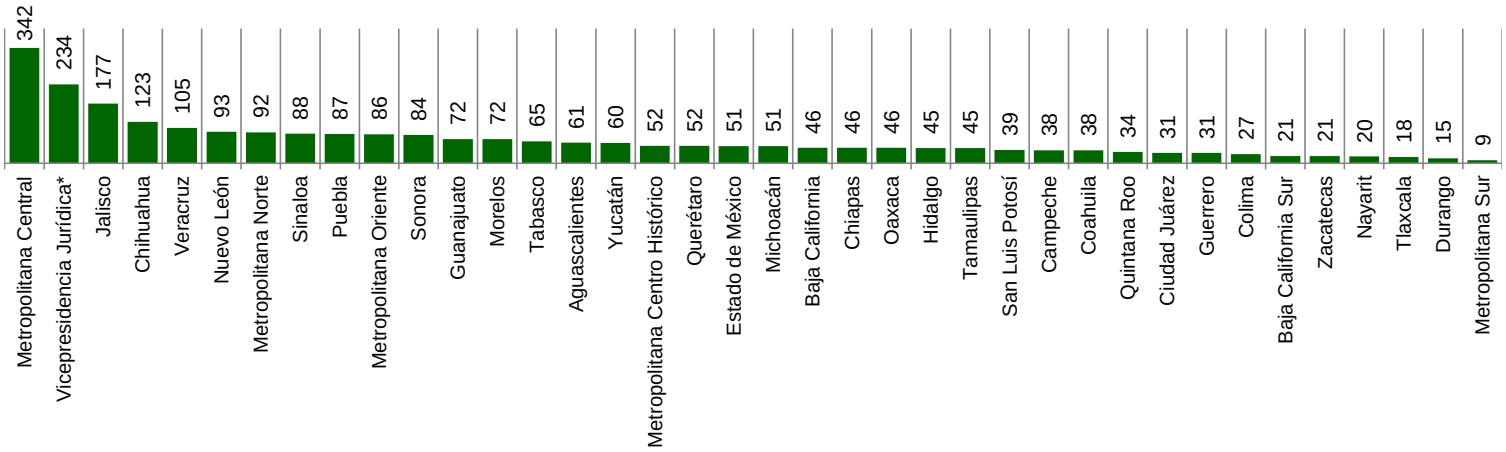
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

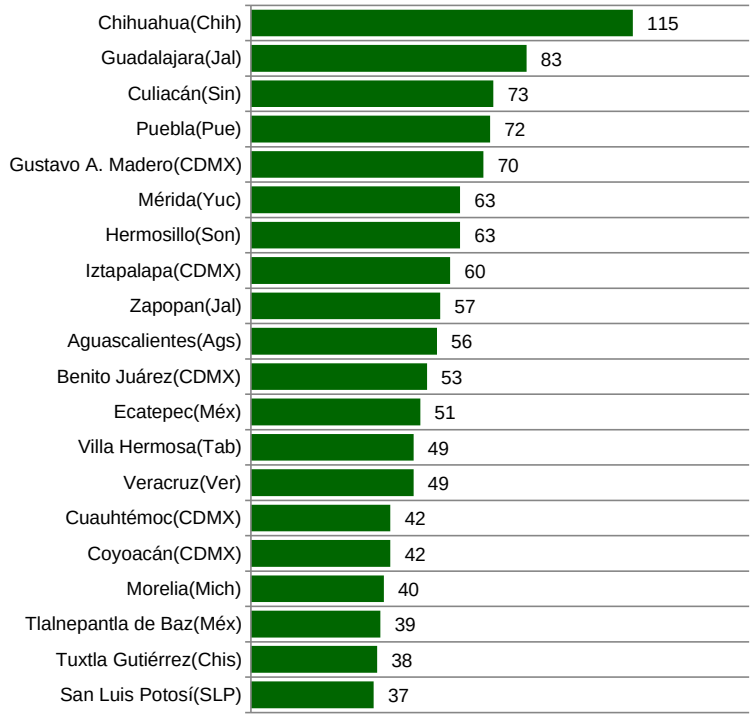
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,617



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 314 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas Compañía de Seguros, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



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

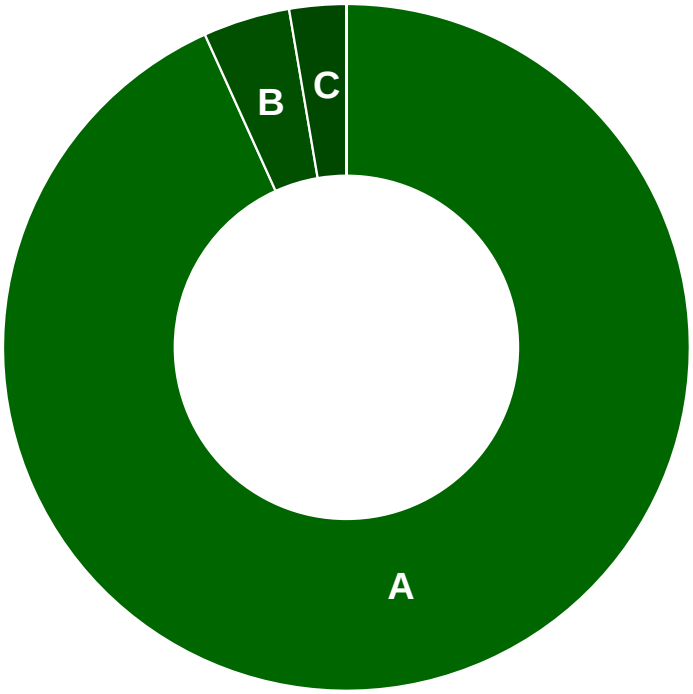
El 64% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 36% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	340	13.0%
Entre 30 y 39 años	662	25.3%
Entre 40 y 49 años	617	23.6%
Entre 50 y 59 años	594	22.7%
Entre 60 y 69 años	308	11.8%
Entre 70 y 79 años	85	3.2%
Más de 80 años	11	0.4%
Total	**2,617**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**2,293**	**100.0**	**2,617**	**100.0**	**14.1**
Daños - Automóviles	2,179	95.0	2,440	93.2	**12.0**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	66	2.9	107	4.1	**62.1**
Resto de productos 1/	48	2.1	70	2.7	**-**

1/Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Diversos técnicos, Daños - Incendio, entre otros.



A 93.2% Daños - Automóviles

- 39% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 11% Inconformidad con el monto de la indemnización

B 4.1% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales

- 52% Negativa en el pago de la indemnización
- 15% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 2.7% 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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	**Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.28**	**7.87**	**8.11**
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Quálitas acumuló 2 vencimientos de 1,591 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.5% 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, Quálitas no presentó problemática, ya que de los 1,627 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 77 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, 38 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 468 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 63 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 687 asuntos atendidos en este proceso, 241 (35.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 72.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 23 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 5.6% 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, Quálitas 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 2016
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	2	0		2
Asuntos directos	347	392	443	409		1,591
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.45**	**0.00**	✓	**0.13**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**1.77**	**0.00**		**0.53**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,879	6,404	7,563	5,262		23,108
Asuntos directos	347	392	443	409		1,591
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.18**	**16.34**	**17.07**	**12.87**	✓	**14.52**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3	4	4		13
Asuntos directos	347	392	443	409		1,591
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.58**	**0.77**	**0.90**	**0.98**	✗	**0.82**
% de participación respecto del Sector	**3.17**	**10.71**	**7.84**	**9.76**		**7.10**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	357	397	453	420		1,627
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	9	23	27	18		77
Asuntos de GE que pasaron a CO	113	148	152	132		545
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.96**	**15.54**	**17.76**	**13.64**	✓	**14.13**
% de participación respecto del Sector	**2.30**	**4.83**	**6.26**	**4.72**		**4.59**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	8	16	9		38
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	23	27	18		77
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**55.56**	**34.78**	**59.26**	**50.00**	✓	**49.35**
% de participación respecto del Sector	**3.42**	**4.42**	**8.21**	**5.77**		**5.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	20	13	17		63
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	104	125	125	114		468
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**12.50**	**16.00**	**10.40**	**14.91**	✗	**13.46**
% de participación respecto del Sector	**5.39**	**7.72**	**5.22**	**6.88**		**6.33**
Calificación del Proceso	**89.38**	**85.35**	**82.85**	**85.89**		**82.77**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.13**	**0.53**	9.99	9.83	**9.91**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**14.52**	**n/a**	2.15	n/a	**2.15**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.82**	**7.10**	4.23	2.52	**3.38**
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**	**14.13**	**4.59**	12.98	16.68	**14.83**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**49.35**	**5.60**	8.09	11.74	**9.91**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**13.46**	**6.33**	7.58	7.60	**7.59**
Total	**100**			**80.02**	**78.37**	**82.77**

El puntaje 82.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.77 / 10 = 8.28 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 2016
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	53	84	54	50		241
Asuntos concluidos	144	204	176	163		687
Índice de asuntos diferidos (%)	**36.81**	**41.18**	**30.68**	**30.67**	✓	**35.08**
% de participación respecto del Sector	**6.41**	**8.74**	**5.70**	**7.07**		**7.00**
Asuntos diferidos no conciliados	42	62	36	35		175
Asuntos diferidos	53	84	54	50		241
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**79.25**	**73.81**	**66.67**	**70.00**	✗	**72.61**
% de participación respecto del Sector	**8.22**	**9.52**	**6.05**	**7.59**		**7.89**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	6	12	5		23
Asuntos concluidos	144	204	176	163		687
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**2.94**	**6.82**	**3.07**	✓	**3.35**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.23**	**8.57**	**3.91**		**5.58**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	6	15	9	8		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	**83.18**	**77.43**	**79.60**	**79.33**		**78.67**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**35.08**	**7.00**	13.33	12.94	**13.14**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**72.61**	**7.89**	6.20	10.76	**8.48**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.35**	**5.58**	19.36	14.73	**17.05**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.90**	**78.44**	**78.67**

El puntaje 78.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.67 / 10 = 7.87 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.28	x	0.6	4.96
• **Conciliación:**	7.87	x	0.4	3.15

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.11

FICHA ESTADÍSTICA 2016
ZURICH SANTANDER SEGUROS 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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Zurich Santander Seguros México: 4,429 Part. 3.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,112**	**2,371**	**12.3%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**2,046**	**2,058**	**0.6%**
Controversias	**1,859**	**1,859**	**0.0%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,329	1,334	0.4%
• Conciliación	530	525	-0.9%
Solicitud de Dictamen	**179**	**169**	**-5.6%**
Solicitud de Defensoría	**7**	**21**	**200.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**9**	**800.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,158**	**4,429**	**6.5%**

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

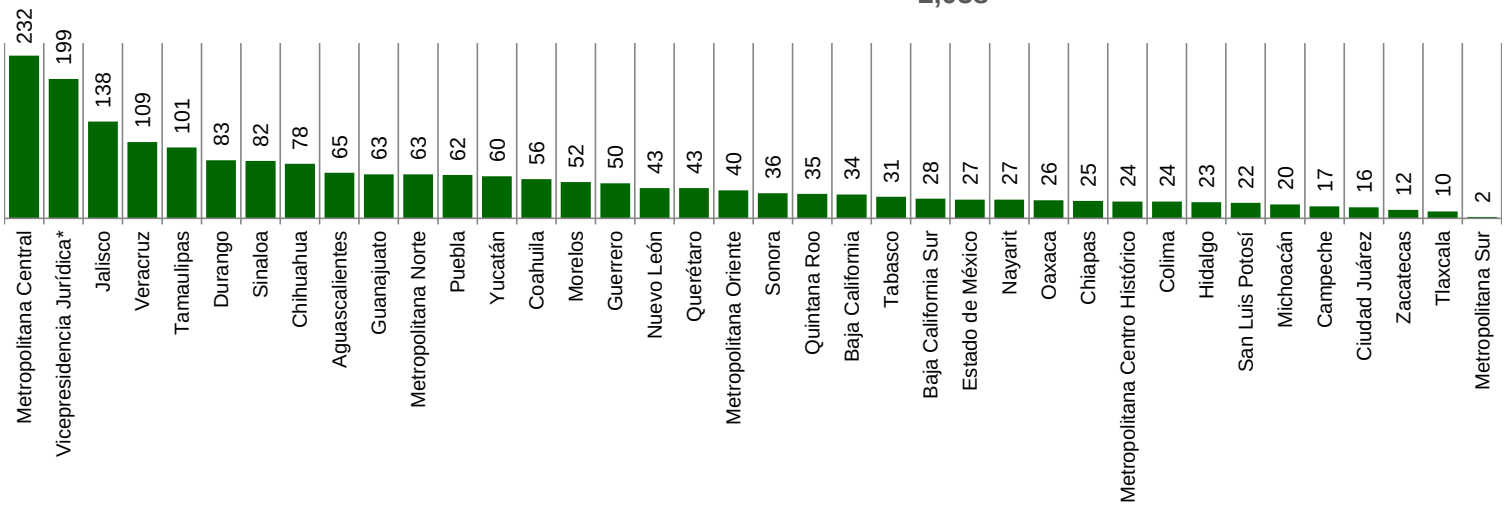
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

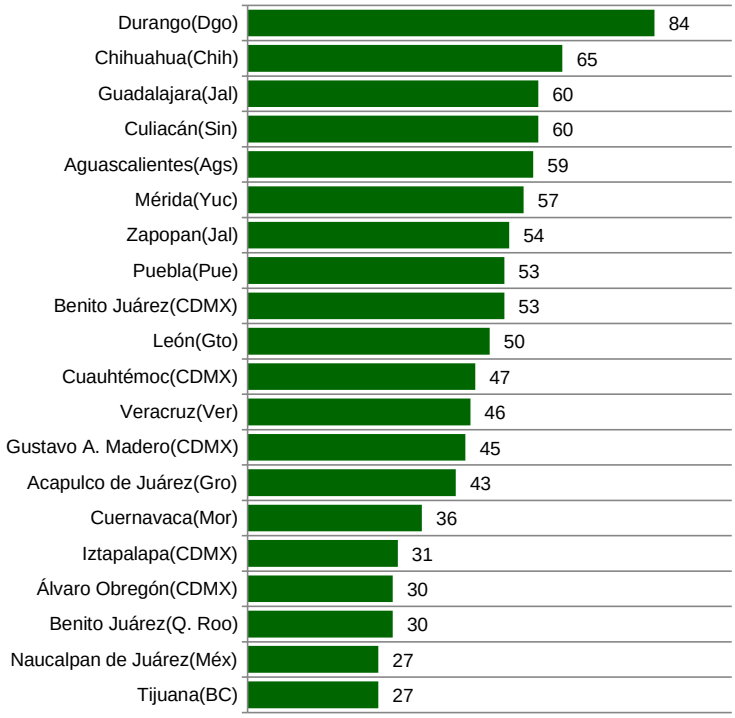
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,058



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 252 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander Seguros México, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

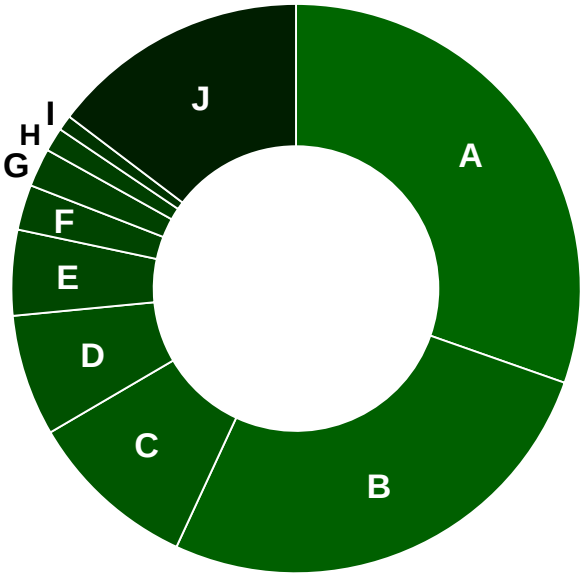
El 58% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	177	9%
Entre 30 y 39 años	335	16%
Entre 40 y 49 años	456	22%
Entre 50 y 59 años	471	23%
Entre 60 y 69 años	430	21%
Entre 70 y 79 años	162	8%
Más de 80 años	27	1%
Total	**2,058**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**2,046**	**100.0**	**2,058**	**100.0**	**0.6**
Vida - Individual	696	34.0	625	30.4	**-10.2**
Daños - Automóviles	561	27.4	546	26.5	**-2.7**
Daños - Diversos misceláneos	119	5.8	199	9.7	**67.2**
Daños - Crédito	71	3.5	142	6.9	**100.0**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	98	4.8	100	4.8	**2.0**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	72	3.5	53	2.6	**-26.4**
Vida - Grupo	61	3.0	45	2.2	**-26.2**
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	13	0.6	28	1.3	**115.4**
Daños - Diversos técnicos	12	0.6	18	0.9	**50.0**
Resto de productos 1/	343	16.8	302	14.7	**-**

1/Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Incendio, Daños - Marítimo y transporte, entre otros.



A	**30.4%**	**Vida - Individual**
	29%	Negativa en el pago de la indemnización
	23%	Cancelación de póliza no contratada
	14%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
B	**26.5%**	**Daños - Automóviles**
	25%	Negativa en el pago de la indemnización
	22%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	10%	Cancelación de póliza no contratada
C	**9.7%**	**Daños - Diversos misceláneos**
	59%	Negativa en el pago de la indemnización
	16%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	6%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
D	**6.9%**	**Daños - Crédito**
E	**4.8%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.6%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
G	**2.2%**	**Vida - Grupo**
H	**1.3%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
I	**0.9%**	**Daños - Diversos técnicos**
J	**14.7%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	**Zurich Santander Seguros México, S.A.**	**N/A**	**8.23**	**8.29**	**8.25**
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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, ya que de los 1,280 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, Zurich Santander no presentó problemática, ya que de los 1,333 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 90 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, 46 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 299 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 45 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 552 asuntos atendidos en este proceso, 146 (26.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 78.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 15 asuntos (2.7%) 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 3.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 46 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	2016					
	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	343	330	335	272		1,280
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.)	1,459	1,799	2,126	1,552		6,936
Asuntos directos	343	330	335	272		1,280
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.25**	**5.45**	**6.35**	**5.71**	✓	**5.42**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	1	5	1		10
Asuntos directos	343	330	335	272		1,280
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.87**	**0.30**	**1.49**	**0.37**	✓	**0.78**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**3.57**	**9.80**	**2.44**		**5.46**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	359	343	349	282		1,333
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	25	27	20	18		90
Asuntos de GE que pasaron a CO	90	91	110	98		389
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**27.78**	**29.67**	**18.18**	**18.37**	✗	**23.14**
% de participación respecto del Sector	**6.39**	**5.67**	**4.64**	**4.72**		**5.36**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	11	12	13	10		46
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	25	27	20	18		90
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**44.00**	**44.44**	**65.00**	**55.56**	✓	**51.11**
% de participación respecto del Sector	**7.53**	**6.63**	**6.67**	**6.41**		**6.78**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	7	10	15		45
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	65	64	90	80		299
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**10.94**	**11.11**	**18.75**	✗	**15.05**
% de participación respecto del Sector	**5.39**	**2.70**	**4.02**	**6.07**		**4.52**
Calificación del Proceso	**86.03**	**86.82**	**85.46**	**87.36**		**82.30**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**5.42**	**n/a**	4.07	n/a	**4.07**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.78**	**5.46**	4.27	3.10	**3.68**
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**	**23.14**	**5.36**	8.51	16.12	**12.31**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**51.11**	**6.78**	7.84	11.05	**9.45**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.05**	**4.52**	7.29	8.28	**7.79**
Total	**100**			**76.98**	**78.55**	**82.30**

El puntaje 82.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.30 / 10 = 8.23 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	42	33	42	29		146
Asuntos concluidos	129	143	148	132		552
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.56**	**23.08**	**28.38**	**21.97**	✓	**26.45**
% de participación respecto del Sector	**5.08**	**3.43**	**4.43**	**4.10**		**4.24**
Asuntos diferidos no conciliados	30	29	37	19		115
Asuntos diferidos	42	33	42	29		146
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**71.43**	**87.88**	**88.10**	**65.52**	✓	**78.77**
% de participación respecto del Sector	**5.87**	**4.45**	**6.22**	**4.12**		**5.18**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	7	5	3		15
Asuntos concluidos	129	143	148	132		552
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**4.90**	**3.38**	**2.27**	✓	**2.72**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.93**	**3.57**	**2.34**		**3.64**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	13	10	12	11		46
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	**85.8**	**82.96**	**81.43**	**85.35**		**82.86**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**26.45**	**4.24**	14.97	15.73	**15.35**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**78.77**	**5.18**	5.03	13.93	**9.48**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.72**	**3.64**	19.48	16.57	**18.02**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.49**	**86.22**	**82.86**

El puntaje 82.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.86 / 10 = 8.29 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.23	x	0.6	4.94
• **Conciliación:**	8.29	x	0.4	3.31

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.25

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banorte: 5,667 Part. 4.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,478**	**3,664**	**47.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,564**	**2,003**	**28.1%**
Controversias	**1,444**	**1,799**	**24.6%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	1,011	1,297	28.3%
• Conciliación	432	502	16.2%
Solicitud de Dictamen	**114**	**177**	**55.3%**
Solicitud de Defensoría	**5**	**19**	**280.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**8**	**700.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,042**	**5,667**	**40.2%**

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

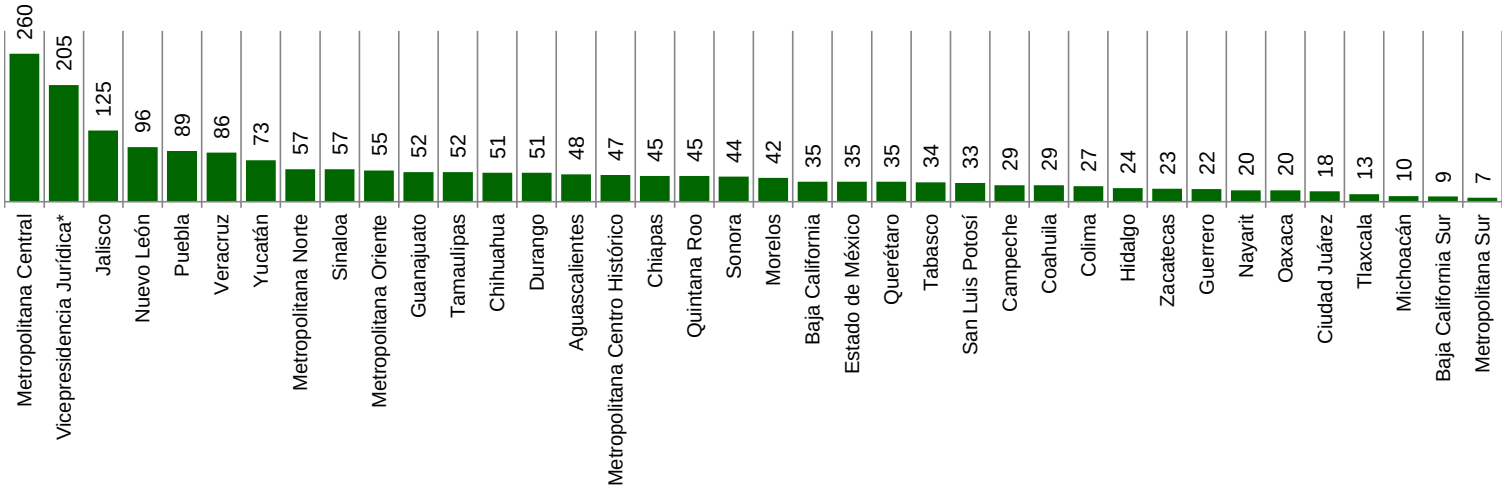
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SEGUROS BANORTE

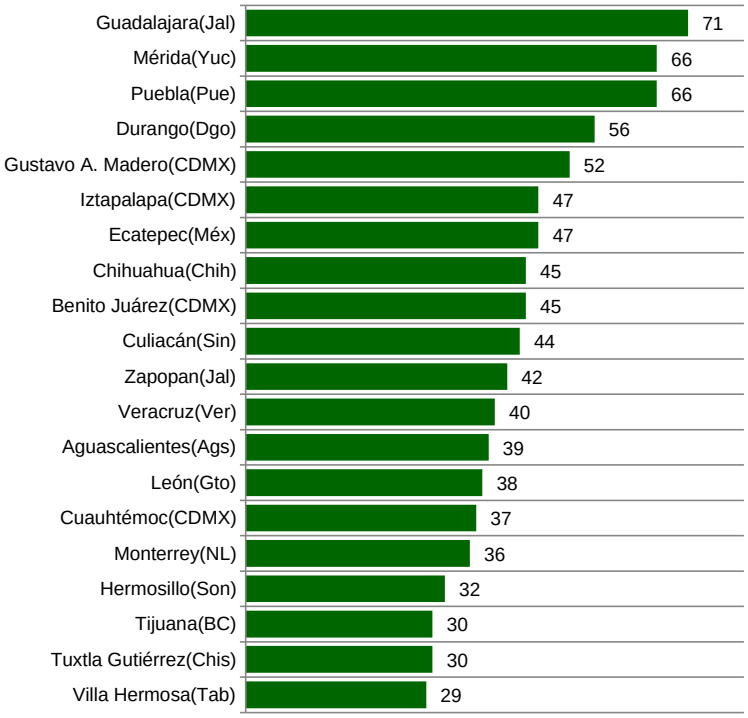
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,003



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 243 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

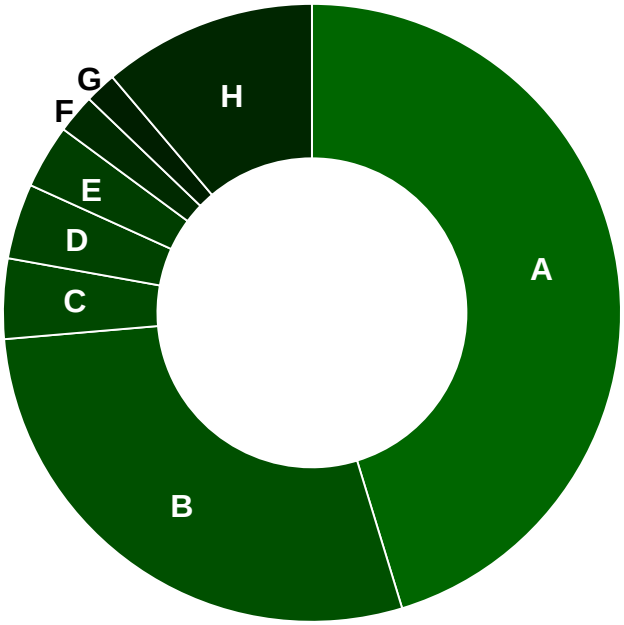
El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	205	10%
Entre 30 y 39 años	437	22%
Entre 40 y 49 años	536	27%
Entre 50 y 59 años	431	21%
Entre 60 y 69 años	296	15%
Entre 70 y 79 años	80	4%
Más de 80 años	18	1%
Total	**2,003**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,564**	**100.0**	**2,003**	**100.0**	**28.1**
Daños - Automóviles	680	43.5	907	45.3	**33.4**
Vida - Individual	441	28.2	568	28.4	**28.8**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	87	5.6	84	4.2	**-3.4**
Vida - Grupo	83	5.3	79	3.9	**-4.8**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	46	2.9	67	3.3	**45.7**
Daños - Diversos misceláneos	34	2.2	41	2.0	**20.6**
Daños - Crédito	16	1.0	33	1.7	**106.3**
Resto de productos 1/	177	11.3	224	11.2	**-**

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



A	**45.3%**	**Daños - Automóviles**
	36%	Negativa en el pago de la indemnización
	12%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	9%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
B	**28.4%**	**Vida - Individual**
	31%	Negativa en el pago de la indemnización
	20%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	14%	Cancelación de póliza no contratada
C	**4.2%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	27%	Negativa en el pago de la indemnización
	15%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	8%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
D	**3.9%**	**Vida - Grupo**
E	**3.3%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.0%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**1.7%**	**Daños - Crédito**
H	**11.2%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	**Seguros Banorte, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.60**	**7.76**	**8.26**
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Seguros Banorte acumuló 4 vencimientos de 1,252 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.1% 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 Banorte no presentó problemática, ya que de los 1,295 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 31 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, 13 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 328 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 503 asuntos atendidos en este proceso, 178 (35.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 77.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 41 asuntos (8.2%) 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 10.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 19 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 2016
SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	1	1	1		4
Asuntos directos	327	301	332	292		1,252
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.31**	**0.33**	**0.30**	**0.34**	✗	**0.32**
% de participación respecto del Sector	**1.22**	**1.00**	**0.88**	**1.23**		**1.06**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,837	5,227	5,833	5,532		22,429
Asuntos directos	327	301	332	292		1,252
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.85**	**17.37**	**17.57**	**18.95**	✗	**17.91**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	1	3	4		14
Asuntos directos	327	301	332	292		1,252
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.83**	**0.33**	**0.90**	**1.37**	✗	**1.12**
% de participación respecto del Sector	**9.52**	**3.57**	**5.88**	**9.76**		**7.65**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	335	309	346	305		1,295
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	7	9		31
Asuntos de GE que pasaron a CO	82	109	84	84		359
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.32**	**8.26**	**8.33**	**10.71**	✗	**8.64**
% de participación respecto del Sector	**1.53**	**1.89**	**1.62**	**2.36**		**1.85**
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	7	9		31
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**83.33**	**33.33**	**57.14**	**11.11**	✓	**41.94**
% de participación respecto del Sector	**3.42**	**1.66**	**2.05**	**0.64**		**1.92**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	11	16	5	12		44
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	76	100	77	75		328
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.47**	**16.00**	**6.49**	**16.00**	✗	**13.41**
% de participación respecto del Sector	**4.56**	**6.18**	**2.01**	**4.86**		**4.42**
Calificación del Proceso	**85.04**	**88.90**	**88.37**	**90.10**		**86.04**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.32**	**1.06**	9.97	9.65	**9.81**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.91**	**n/a**	1.44	n/a	**1.44**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.12**	**7.65**	3.95	2.33	**3.14**
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**	**8.64**	**1.85**	15.71	18.66	**17.19**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**41.94**	**1.92**	9.13	13.88	**11.51**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**13.41**	**4.42**	7.59	8.32	**7.95**
Total	**100**			**82.78**	**82.85**	**86.04**

El puntaje 86.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.04 / 10 = 8.60 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 2016
SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	45	55	40	38		178
Asuntos concluidos	113	144	116	130		503
Índice de asuntos diferidos (%)	**39.82**	**38.19**	**34.48**	**29.23**	✓	**35.39**
% de participación respecto del Sector	**5.44**	**5.72**	**4.22**	**5.37**		**5.17**
Asuntos diferidos no conciliados	34	42	34	28		138
Asuntos diferidos	45	55	40	38		178
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**75.56**	**76.36**	**85.00**	**73.68**	✓	**77.53**
% de participación respecto del Sector	**6.65**	**6.45**	**5.71**	**6.07**		**6.22**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	16	12	13		41
Asuntos concluidos	113	144	116	130		503
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**11.11**	**10.34**	**10.00**	✓	**8.15**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**11.27**	**8.57**	**10.16**		**9.95**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	12	2	4		19
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	**84.25**	**77.48**	**77.94**	**77.50**		**77.56**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**35.39**	**5.17**	13.28	14.79	**14.03**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**77.53**	**6.22**	5.27	12.72	**8.99**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**8.15**	**9.95**	18.45	10.61	**14.53**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**77.00**	**78.12**	**77.56**

El puntaje 77.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.56 / 10 = 7.76 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.60	x	0.6	5.16
• **Conciliación:**	7.76	x	0.4	3.10

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.26

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Seguros Inbursa: 3,574 Part. 3.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,957**	**2,283**	**16.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,191**	**1,291**	**8.4%**
Controversias	**1,128**	**1,208**	**7.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	852	915	7.4%
• Conciliación	276	293	6.2%
Solicitud de Dictamen	**62**	**74**	**19.4%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**8**	**700.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**3,148**	**3,574**	**13.5%**

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

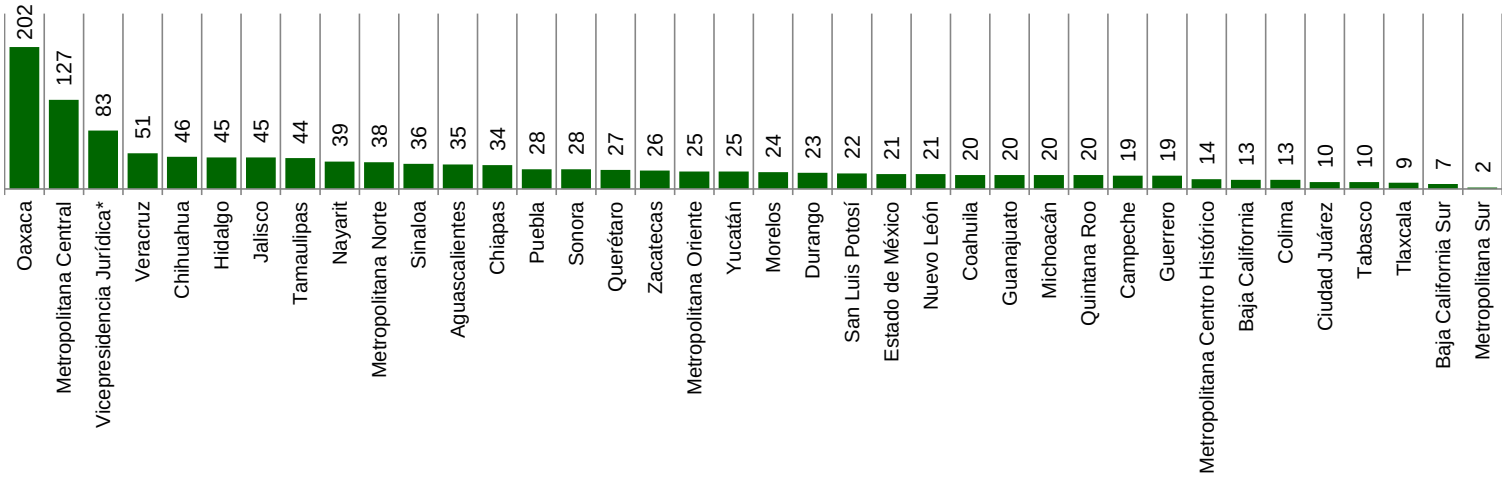
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SEGUROS INBURSA

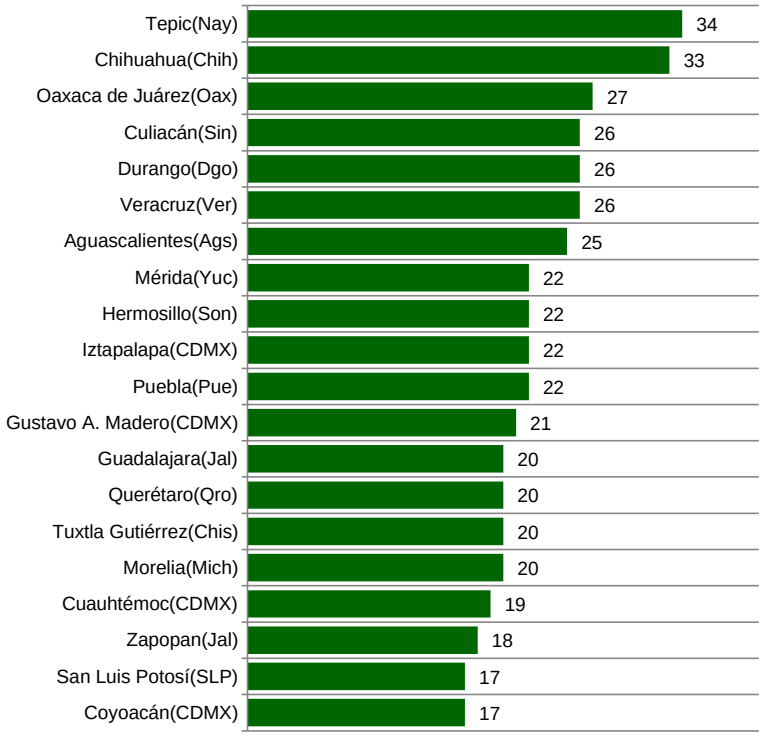
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,291



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 306 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 53 concentran el 60% de las quejas.



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

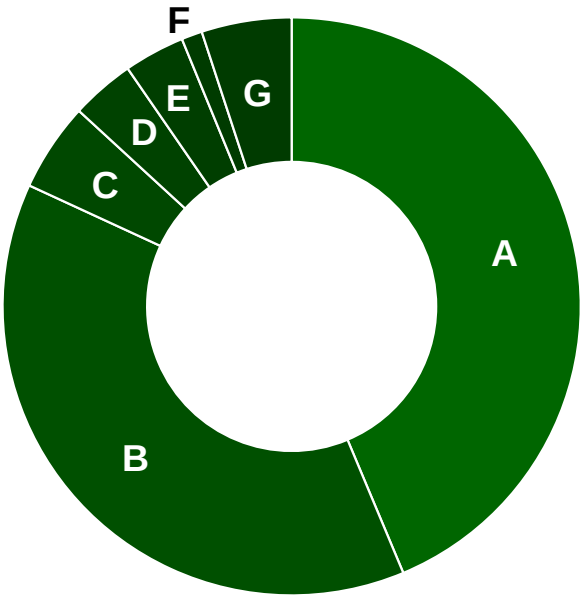
El 52% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 48% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	112	9%
Entre 30 y 39 años	311	24%
Entre 40 y 49 años	319	25%
Entre 50 y 59 años	302	23%
Entre 60 y 69 años	191	15%
Entre 70 y 79 años	43	3%
Más de 80 años	13	1%
Total	**1,291**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,191**	**100.0**	**1,291**	**100.0**	**8.4**
Vida - Individual	440	36.9	564	43.7	**28.2**
Daños - Automóviles	509	42.7	493	38.2	**-3.1**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	108	9.1	64	4.9	**-40.7**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	19	1.6	46	3.6	**142.1**
Vida - Grupo	52	4.4	44	3.4	**-15.4**
Daños - Diversos misceláneos	7	0.6	15	1.2	**114.3**
Resto de productos 1/	56	4.7	65	5.0	**-**

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



A	**43.7%**	**Vida - Individual**
	52%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	16%	Negativa en el pago de la indemnización
	5%	Cancelación de póliza no contratada
B	**38.2%**	**Daños - Automóviles**
	30%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	11%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**4.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	36%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	9%	Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
D	**3.6%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**3.4%**	**Vida - Grupo**
F	**1.2%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**5.0%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	**Seguros Inbursa, S.A.**	**N/A**	**7.95**	**8.83**	**8.30**
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Seguros Inbursa acumuló 5 vencimientos de 859 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.3% 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 primer semestre de 2016, Seguros Inbursa solicitó 4 prórrogas, es decir, el 0.4% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 9.8% 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 49 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, 20 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 180 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 297 asuntos atendidos en este proceso, 72 (24.2%) 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 68.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (1.3%) 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 1.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 20 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	2	1	2	0		5
Asuntos directos	229	183	250	197		859
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.87**	**0.55**	**0.80**	**0.00**	✓	**0.58**
% de participación respecto del Sector	**2.44**	**1.00**	**1.77**	**0.00**		**1.33**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,602	1,159	1,777	1,795		6,333
Asuntos directos	229	183	250	197		859
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.00**	**6.33**	**7.11**	**9.11**	✗	**7.37**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	1	3	1		8
Asuntos directos	229	183	250	197		859
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.31**	**0.55**	**1.20**	**0.51**	✓	**0.93**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**3.57**	**5.88**	**2.44**		**4.37**
Asuntos con prórroga	0	1	1	2		4
Asuntos concluidos	236	194	272	203		905
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.52**	**0.37**	**0.99**	✗	**0.44**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.09**	**9.09**	**15.38**		**9.76**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	1	2		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.)	0	12	18	47		77
Asuntos con prórroga	0	1	1	2		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**12.00**	**18.00**	**23.50**	✗	**19.25**
% 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	1	2		4
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	13	16	12	8		49
Asuntos de GE que pasaron a CO	64	63	53	49		229
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**20.31**	**25.40**	**22.64**	**16.33**	✓	**21.40**
% de participación respecto del Sector	**3.32**	**3.36**	**2.78**	**2.10**		**2.92**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	5	7	6		20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	16	12	8		49
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**15.38**	**31.25**	**58.33**	**75.00**	✗	**40.82**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**2.76**	**3.59**	**3.85**		**2.95**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	8	12	8		34
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	51	47	41	41		180
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**11.76**	**17.02**	**29.27**	**19.51**	✓	**18.89**
% de participación respecto del Sector	**2.49**	**3.09**	**4.82**	**3.24**		**3.41**
Calificación del Proceso	**91.49**	**85.62**	**82.60**	**80.80**		**79.49**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.58**	**1.33**	9.95	9.56	**9.76**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**7.37**	**n/a**	3.66	n/a	**3.66**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.93**	**4.37**	4.12	3.48	**3.80**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.44**	**9.76**	6.46	7.43	**6.94**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**19.25**	**n/a**	2.77	n/a	**2.77**
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**	**21.40**	**2.92**	9.37	17.89	**13.63**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**40.82**	**2.95**	9.29	13.28	**11.28**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**18.89**	**3.41**	6.60	8.70	**7.65**
Total	**100**			**72.21**	**80.34**	**79.49**

El puntaje 79.49 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.49 / 10 = 7.95 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 2016
SEGUROS INBURSA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	21	17	21	13		72
Asuntos concluidos	80	89	66	62		297
Índice de asuntos diferidos (%)	**26.25**	**19.10**	**31.82**	**20.97**	✓	**24.24**
% de participación respecto del Sector	**2.54**	**1.77**	**2.22**	**1.84**		**2.09**
Asuntos diferidos no conciliados	17	10	14	8		49
Asuntos diferidos	21	17	21	13		72
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**80.95**	**58.82**	**66.67**	**61.54**	✓	**68.06**
% de participación respecto del Sector	**3.33**	**1.54**	**2.35**	**1.74**		**2.21**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	1	1		4
Asuntos concluidos	80	89	66	62		297
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**1.25**	**1.12**	**1.52**	**1.61**	✗	**1.35**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**0.70**	**0.71**	**0.78**		**0.97**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	5	6	6		20
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	**68.49**	**90.47**	**87.93**	**89.46**		**88.3**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**24.24**	**2.09**	15.39	17.89	**16.64**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**68.06**	**2.21**	7.07	17.41	**12.24**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.35**	**0.97**	19.74	19.08	**19.41**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.21**	**94.39**	**88.30**

El puntaje 88.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.30 / 10 = 8.83 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.95	x	0.6	4.77
• **Conciliación:**	8.83	x	0.4	3.53

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.30

FICHA ESTADÍSTICA 2016
HDI 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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de HDI Seguros: 2,097 Part. 1.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**820**	**1,436**	**75.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**503**	**661**	**31.4%**
Controversias	**453**	**599**	**32.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	314	435	38.5%
• Conciliación	139	164	18.0%
Solicitud de Dictamen	**49**	**55**	**12.2%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**6**	**500.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**1**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,323**	**2,097**	**58.5%**

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

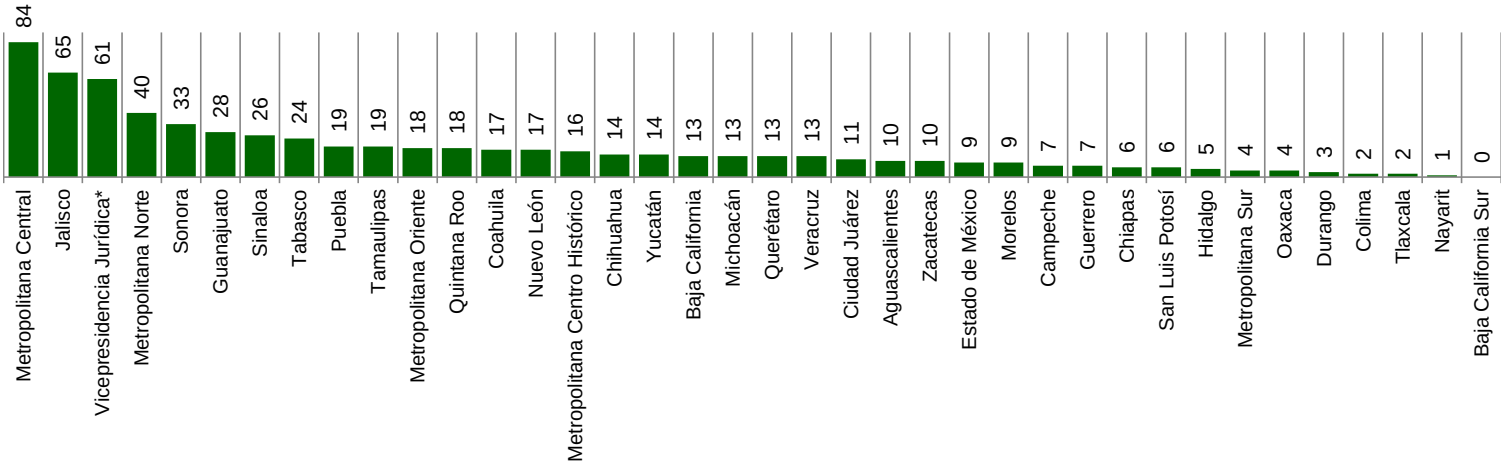
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
HDI SEGUROS

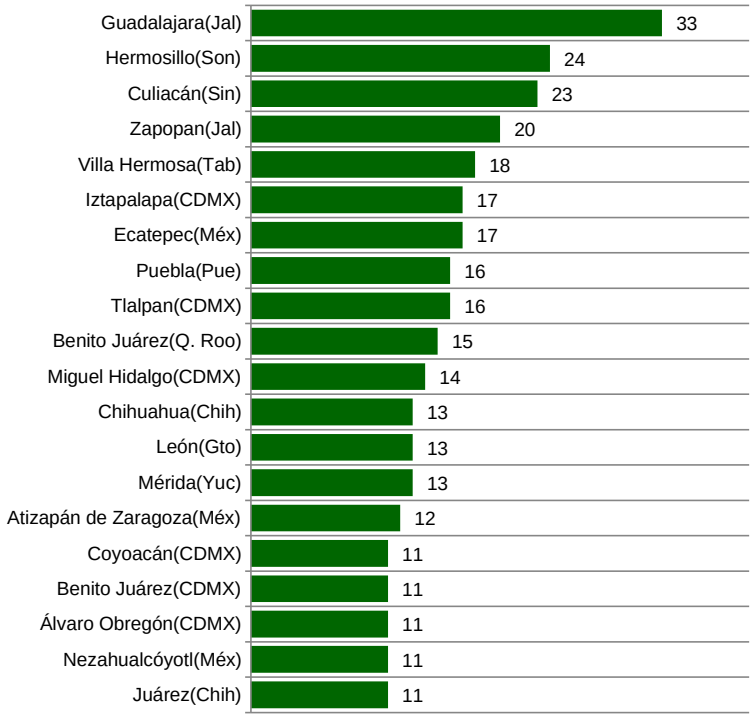
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 661



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 127 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.



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

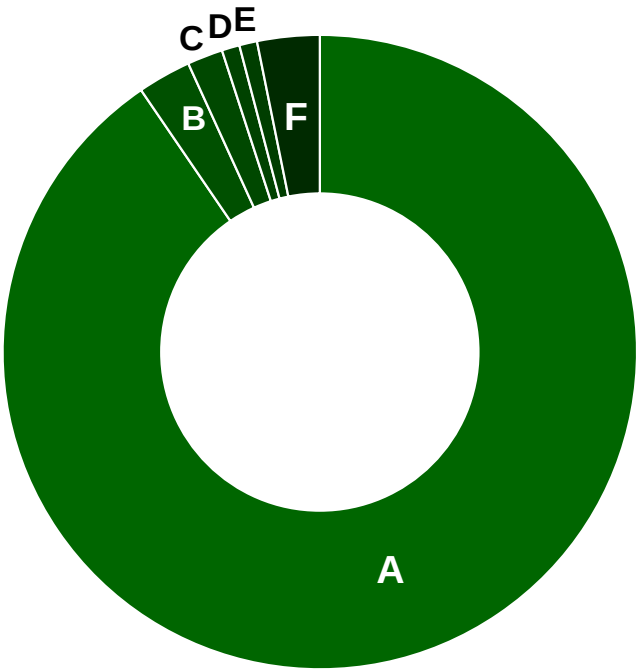
El 68% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 32% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	100	15.1%
Entre 30 y 39 años	175	26.6%
Entre 40 y 49 años	181	27.3%
Entre 50 y 59 años	120	18.2%
Entre 60 y 69 años	68	10.3%
Entre 70 y 79 años	15	2.3%
Más de 80 años	2	0.2%
Total	**661**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**503**	**100.0**	**661**	**100.0**	**31.4**
Daños - Automóviles	429	85.3	598	90.5	**39.4**
Vida - Individual	8	1.6	18	2.7	**125.0**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	15	3.0	12	1.8	**-20.0**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	5	1.0	6	0.9	**20.0**
Daños - Diversos técnicos	4	0.8	6	0.9	**50.0**
Resto de productos 1/	42	8.3	21	3.2	**-**

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



A	**90.5%**	**Daños - Automóviles**
	42%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	13%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
B	**2.7%**	**Vida - Individual**
	44%	Negativa en el pago de la indemnización
	28%	Indebida recisión del contrato y/o póliza por supuestas omisiones o inexactas declaraciones
	17%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**1.8%**	**Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
	75%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	8%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
D	**0.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**0.9%**	**Daños - Diversos técnicos**
F	**3.2%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	**HDI Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.76**	**8.61**	**8.70**
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, HDI Seguros acumuló 18 vencimientos de 409 asuntos directos, lo que implicó que en el 4.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.8% 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, HDI Seguros no presentó problemática, ya que de los 412 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 11 casos HDI 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 113 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 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 148 asuntos atendidos en este proceso, 41 (27.7%) 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 80.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 12 asuntos (8.1%) 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 2.9% 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, HDI 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	2	2	6	8		18
Asuntos directos	110	81	112	106		409
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.82**	**2.47**	**5.36**	**7.55**	✗	**4.40**
% de participación respecto del Sector	**2.44**	**2.00**	**5.31**	**9.88**		**4.79**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,410	1,448	2,119	1,870		6,847
Asuntos directos	110	81	112	106		409
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.82**	**17.88**	**18.92**	**17.64**	✓	**16.74**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	0	2		3
Asuntos directos	110	81	112	106		409
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.91**	**0.00**	**0.00**	**1.89**	✗	**0.73**
% de participación respecto del Sector	**1.59**	**0.00**	**0.00**	**4.88**		**1.64**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	110	82	113	107		412
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	3	2	3	3		11
Asuntos de GE que pasaron a CO	19	28	41	36		124
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**15.79**	**7.14**	**7.32**	**8.33**	✗	**8.87**
% de participación respecto del Sector	**0.77**	**0.42**	**0.70**	**0.79**		**0.66**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1	1	2		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	2	3	3		11
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**66.67**	**50.00**	**33.33**	**66.67**	✗	**54.55**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**0.55**	**0.51**	**1.28**		**0.88**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3	2	3		10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	26	38	33		113
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**12.50**	**11.54**	**5.26**	**9.09**	✗	**8.85**
% de participación respecto del Sector	**0.83**	**1.16**	**0.80**	**1.21**		**1.00**
Calificación del Proceso	**88.84**	**90.13**	**91.37**	**87.09**		**87.57**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**4.40**	**4.79**	9.60	8.43	**9.02**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**16.74**	**n/a**	1.69	n/a	**1.69**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.73**	**1.64**	4.31	4.43	**4.37**
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**	**8.87**	**0.66**	15.59	19.53	**17.56**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**54.55**	**0.88**	7.36	14.48	**10.92**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**8.85**	**1.00**	8.41	9.62	**9.01**
Total	**100**			**81.96**	**86.49**	**87.57**

El puntaje 87.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.57 / 10 = 8.76 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 2016
HDI SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	7	9	12	13		41
Asuntos concluidos	26	34	45	43		148
Índice de asuntos diferidos (%)	**26.92**	**26.47**	**26.67**	**30.23**	✗	**27.70**
% de participación respecto del Sector	**0.85**	**0.94**	**1.27**	**1.84**		**1.19**
Asuntos diferidos no conciliados	5	7	11	10		33
Asuntos diferidos	7	9	12	13		41
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**71.43**	**77.78**	**91.67**	**76.92**	✓	**80.49**
% de participación respecto del Sector	**0.98**	**1.08**	**1.85**	**2.17**		**1.49**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	5	5		12
Asuntos concluidos	26	34	45	43		148
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.88**	**11.11**	**11.63**	✗	**8.11**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.41**	**3.57**	**3.91**		**2.91**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	2	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	**89.94**	**87.95**	**84.14**	**84.43**		**86.11**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**27.70**	**1.19**	14.74	18.80	**16.77**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**80.49**	**1.49**	4.71	18.26	**11.48**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**8.11**	**2.91**	18.46	17.25	**17.86**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**77.90**	**94.31**	**86.11**

El puntaje 86.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.11 / 10 = 8.61 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.76	x	0.6	5.25
• **Conciliación:**	8.61	x	0.4	3.45

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.70

FICHA ESTADÍSTICA 2016
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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de ABA Seguros: 3,148 Part. 2.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABA SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,539**	**2,268**	**47.4%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**719**	**880**	**22.4%**
Controversias	**677**	**812**	**19.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	481	579	20.4%
• Conciliación	196	233	18.9%
Solicitud de Dictamen	**42**	**66**	**57.1%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**1**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,258**	**3,148**	**39.4%**

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

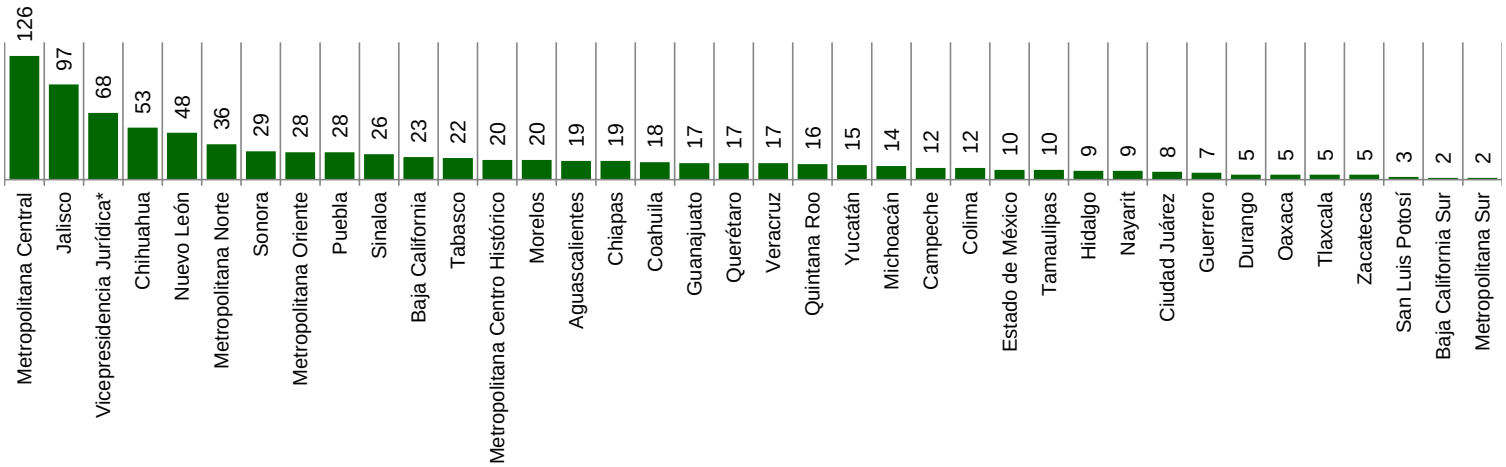
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
ABA SEGUROS

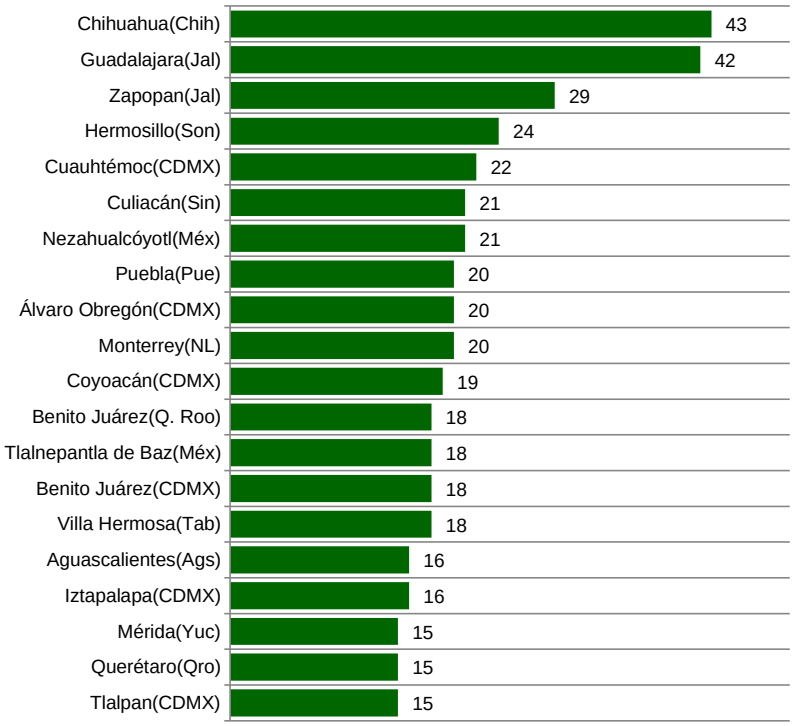
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 880



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 162 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABA Seguros, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



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

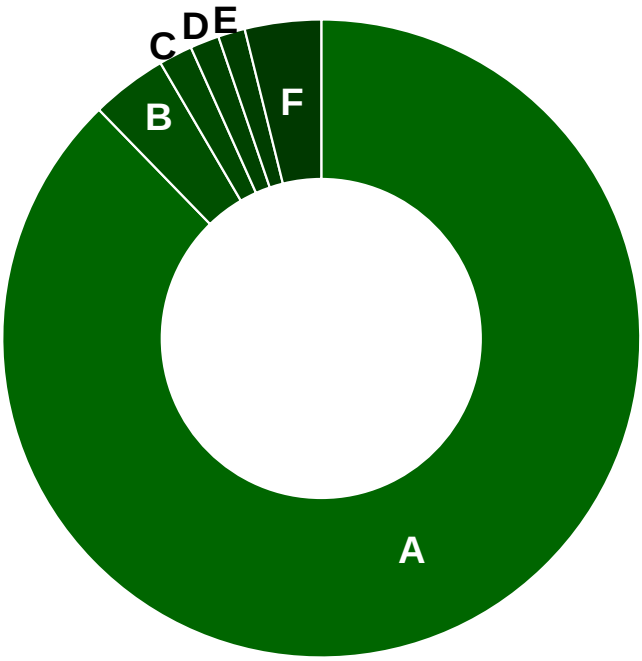
El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	99	11.3%
Entre 30 y 39 años	225	25.6%
Entre 40 y 49 años	238	27.0%
Entre 50 y 59 años	198	22.5%
Entre 60 y 69 años	101	11.4%
Entre 70 y 79 años	16	1.9%
Más de 80 años	3	0.3%
Total	**880**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**719**	**100.0**	**880**	**100.0**	**22.4**
Daños - Automóviles	650	90.4	772	87.7	**18.8**
Daños - Diversos misceláneos	12	1.7	34	3.9	**183.3**
Daños - Diversos técnicos	2	0.3	15	1.7	**650.0**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	11	1.5	13	1.5	**18.2**
Daños - Incendio	18	2.5	12	1.4	**-33.3**
Resto de productos 1/	26	3.6	34	3.8	**-**

1/ Incluye: Daños - Marítimo y transporte, Daños - Caución, entre otros.



A	**87.7%**	**Daños - Automóviles**
	39%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	11%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
B	**3.9%**	**Daños - Diversos misceláneos**
	62%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	9%	Rechazo por agravación del riesgo
C	**1.7%**	**Daños - Diversos técnicos**
	73%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad por el pago del deducible del seguro
	7%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
D	**1.5%**	**Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
E	**1.4%**	**Daños - Incendio**
F	**3.8%**	**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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	**ABA Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.82**	**8.56**	**8.71**
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, ABA Seguros no presentó problemática, ya que de los 555 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 572 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 26 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, 11 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 161 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 13 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 237 asuntos atendidos en este proceso, 78 (32.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 9 asunto (3.8%) 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 2.2% 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, 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	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	112	155	151	137		555
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.)	600	1,026	1,305	1,423		4,354
Asuntos directos	112	155	151	137		555
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.36**	**6.62**	**8.64**	**10.39**	✗	**7.85**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3	3	3		11
Asuntos directos	112	155	151	137		555
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.79**	**1.94**	**1.99**	**2.19**	✗	**1.98**
% de participación respecto del Sector	**3.17**	**10.71**	**5.88**	**7.32**		**6.01**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	115	160	153	144		572
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	7	4	7	8		26
Asuntos de GE que pasaron a CO	34	38	65	50		187
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**20.59**	**10.53**	**10.77**	**16.00**	✗	**13.90**
% de participación respecto del Sector	**1.79**	**0.84**	**1.62**	**2.10**		**1.55**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	0	4	4		11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	4	7	8		26
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**42.86**	**0.00**	**57.14**	**50.00**	✓	**42.31**
% de participación respecto del Sector	**2.05**	**0.00**	**2.05**	**2.56**		**1.62**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	5	3	1		13
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	27	34	58	42		161
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.81**	**14.71**	**5.17**	**2.38**	✓	**8.07**
% de participación respecto del Sector	**1.66**	**1.93**	**1.20**	**0.40**		**1.31**
Calificación del Proceso	**90.91**	**94.10**	**89.90**	**89.80**		**88.16**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**7.85**	**n/a**	3.56	n/a	**3.56**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.98**	**6.01**	3.14	2.90	**3.02**
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**	**13.90**	**1.55**	13.09	18.88	**15.99**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**42.31**	**1.62**	9.08	14.06	**11.57**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**8.07**	**1.31**	8.55	9.50	**9.03**
Total	**100**			**82.41**	**85.34**	**88.16**

El puntaje 88.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.16 / 10 = 8.82 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA 2016
ABA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	14	23	26	15		78
Asuntos concluidos	49	49	77	62		237
Índice de asuntos diferidos (%)	**28.57**	**46.94**	**33.77**	**24.19**	✓	**32.91**
% de participación respecto del Sector	**1.69**	**2.39**	**2.74**	**2.12**		**2.27**
Asuntos diferidos no conciliados	9	15	22	13		59
Asuntos diferidos	14	23	26	15		78
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**64.29**	**65.22**	**84.62**	**86.67**	✗	**75.64**
% de participación respecto del Sector	**1.76**	**2.30**	**3.70**	**2.82**		**2.66**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	4	3	2		9
Asuntos concluidos	49	49	77	62		237
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**8.16**	**3.90**	**3.23**	✓	**3.80**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.82**	**2.14**	**1.56**		**2.18**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	2	3	3		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	**89.82**	**85.04**	**84.06**	**85.39**		**85.6**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**32.91**	**2.27**	13.75	17.72	**15.73**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**75.64**	**2.66**	5.63	16.89	**11.26**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.80**	**2.18**	19.28	17.94	**18.61**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.65**	**92.54**	**85.60**

El puntaje 85.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.60 / 10 = 8.56 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.82**	**x**	**0.6**	**5.29**
• **Conciliación:**	**8.56**	**x**	**0.4**	**3.42**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.71

FICHA ESTADÍSTICA 2016
HSBC 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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de HSBC Seguros: 1,576 Part. 1.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**747**	**1,005**	**34.5%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**542**	**571**	**5.4%**
Controversias	**494**	**527**	**6.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	371	413	11.3%
• Conciliación	123	114	-7.3%
Solicitud de Dictamen	**42**	**39**	**-7.1%**
Solicitud de Defensoría	**6**	**3**	**-50.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**2**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,289**	**1,576**	**22.3%**

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

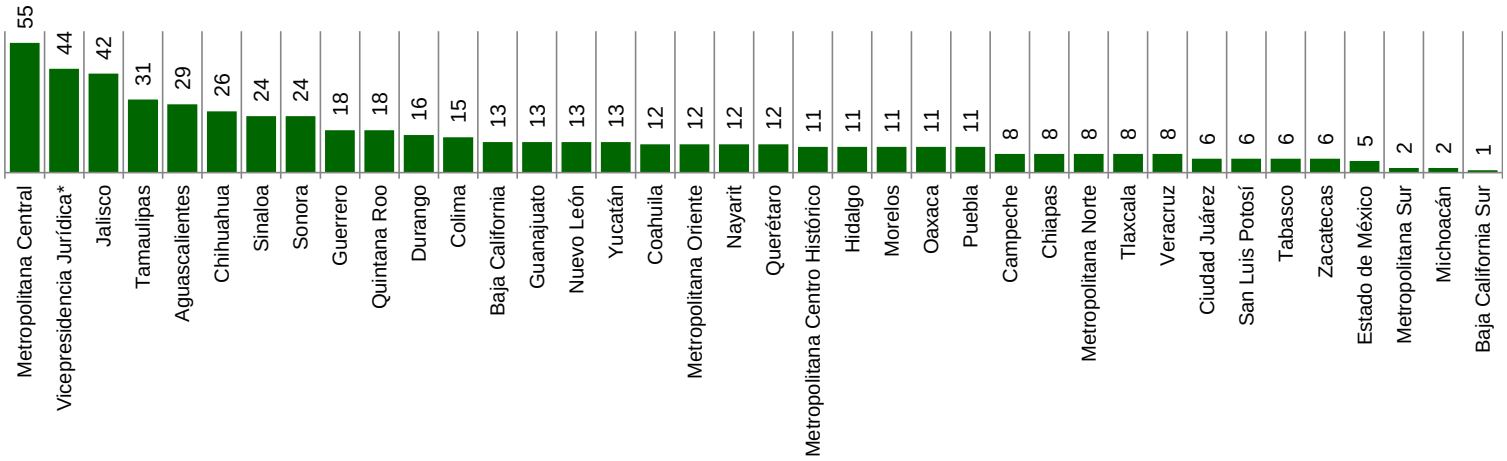
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
HSBC SEGUROS

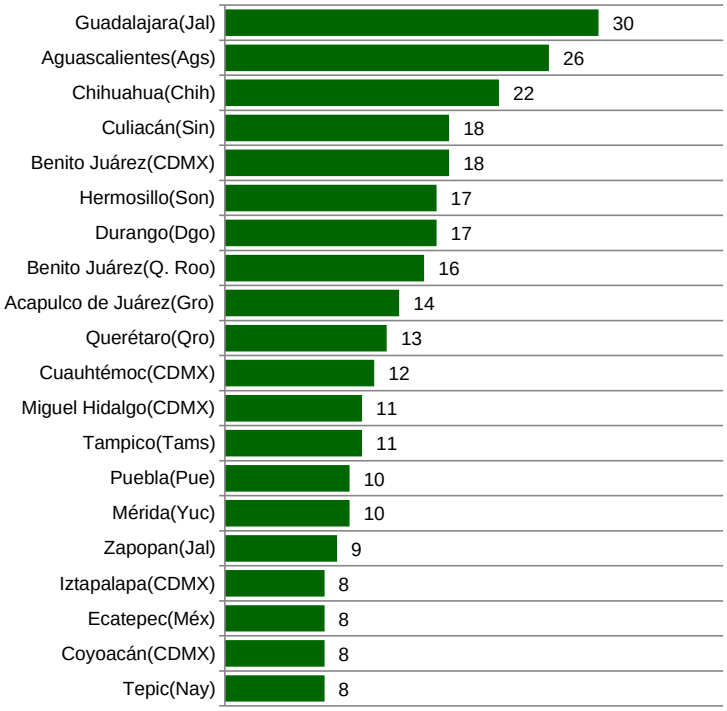
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 571



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 141 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC Seguros, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.



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

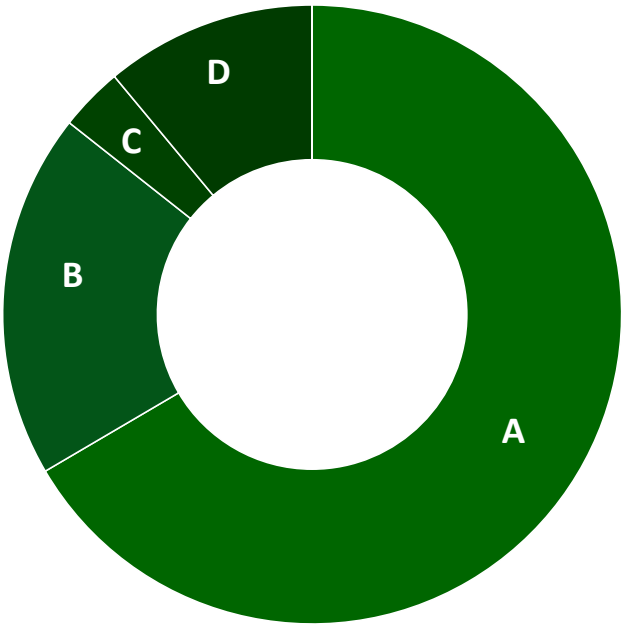
El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	58	10.2%
Entre 30 y 39 años	106	18.5%
Entre 40 y 49 años	165	28.9%
Entre 50 y 59 años	127	22.3%
Entre 60 y 69 años	89	15.5%
Entre 70 y 79 años	25	4.4%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	**571**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**542**	**100.0**	**571**	**100.0**	**5.4**
Vida - Individual	406	74.9	380	66.6	**-6.4**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	47	8.7	109	19.1	**131.9**
Vida - Grupo	10	1.8	19	3.3	**90.0**
Resto de productos 1/	79	14.6	63	11.0	**-**

1/ Incluye: Daños - Automóviles, Daños - Diversos misceláneos, Daños - Diversos técnicos, Daños - Caución, entre otros.



A 66.6% Vida - Individual

- 30% Negativa en el pago de la indemnización
- 18% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 11% Cancelación de póliza no contratada

B 19.1% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

- 41% Negativa en el pago de la indemnización
- 21% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 9% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada

C 3.3% Vida - Grupo

- 42% SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)
- 32% Negativa en el pago de la indemnización
- 5% Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza

D 11.0% 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	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	8.95	8.88	8.92
2	**HSBC Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.84**	**9.03**	**8.91**
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, HSBC Seguros acumuló 1 vencimiento de 377 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.3% 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, HSBC Seguros no presentó problemática, ya que de los 413 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 16 casos HSBC 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 70 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 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 120 asuntos atendidos en este proceso, 33 (27.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 63.6% 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.), HSBC Seguros no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 10 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, HSBC 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	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	83	112	100	82		377
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**1.22**	✗	**0.27**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**1.23**		**0.27**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	930	1,349	1,275	1,116		4,670
Asuntos directos	83	112	100	82		377
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.20**	**12.04**	**12.75**	**13.61**	✗	**12.39**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	83	112	100	82		377
Índice de asuntos directos 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 con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	99	123	105	86		413
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	5	5	3	3		16
Asuntos de GE que pasaron a CO	21	29	16	20		86
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**23.81**	**17.24**	**18.75**	**15.00**	✓	**18.60**
% de participación respecto del Sector	**1.28**	**1.05**	**0.70**	**0.79**		**0.95**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	3	1	0		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	5	3	3		16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**60.00**	**33.33**	**0.00**	✓	**37.50**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**1.66**	**0.51**	**0.00**		**0.88**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	3	4		9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	24	13	17		70
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**6.25**	**4.17**	**23.08**	**23.53**	✗	**12.86**
% de participación respecto del Sector	**0.41**	**0.39**	**1.20**	**1.62**		**0.90**
Calificación del Proceso	**91.46**	**90.41**	**90.88**	**94.08**		**88.37**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.27**	**0.27**	9.98	9.91	**9.94**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**12.39**	**n/a**	2.60	n/a	**2.60**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
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	**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**	**18.60**	**0.95**	10.76	19.31	**15.03**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**37.50**	**0.88**	9.75	14.48	**12.12**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**12.86**	**0.90**	7.69	9.66	**8.67**
Total	**100**			**80.77**	**88.36**	**88.37**

El puntaje 88.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.37 / 10 = 8.84 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	5	16	6	6		33
Asuntos concluidos	32	42	23	23		120
Índice de asuntos diferidos (%)	**15.63**	**38.10**	**26.09**	**26.09**		**27.50**
% de participación respecto del Sector	**0.60**	**1.66**	**0.63**	**0.85**		**0.96**
Asuntos diferidos no conciliados	4	12	2	3		21
Asuntos diferidos	5	16	6	6		33
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**80.00**	**75.00**	**33.33**	**50.00**	✗	**63.64**
% de participación respecto del Sector	**0.78**	**1.84**	**0.34**	**0.65**		**0.95**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	32	42	23	23		120
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	2	3	2		10
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	**90.37**	**87.36**	**93.92**	**91.86**		**90.3**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**27.50**	**0.96**	14.78	19.03	**16.90**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**63.64**	**0.95**	7.91	18.89	**13.40**
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**			**82.68**	**97.93**	**90.30**

El puntaje 90.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.30 / 10 = 9.03 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.84	x	0.6	5.30
• **Conciliación:**	9.03	x	0.4	3.61

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.91

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

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*: 116,667

Acciones de Defensa realizadas de Seguros Monterrey New York Life: 1,430 Part. 1.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,243**	**873**	**-29.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**896**	**557**	**-37.8%**
Controversias	**851**	**503**	**-40.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	699	380	-45.6%
• Conciliación	152	123	-19.1%
Solicitud de Dictamen	**40**	**54**	**35.0%**
Solicitud de Defensoría	**4**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,139**	**1,430**	**-33.1%**

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

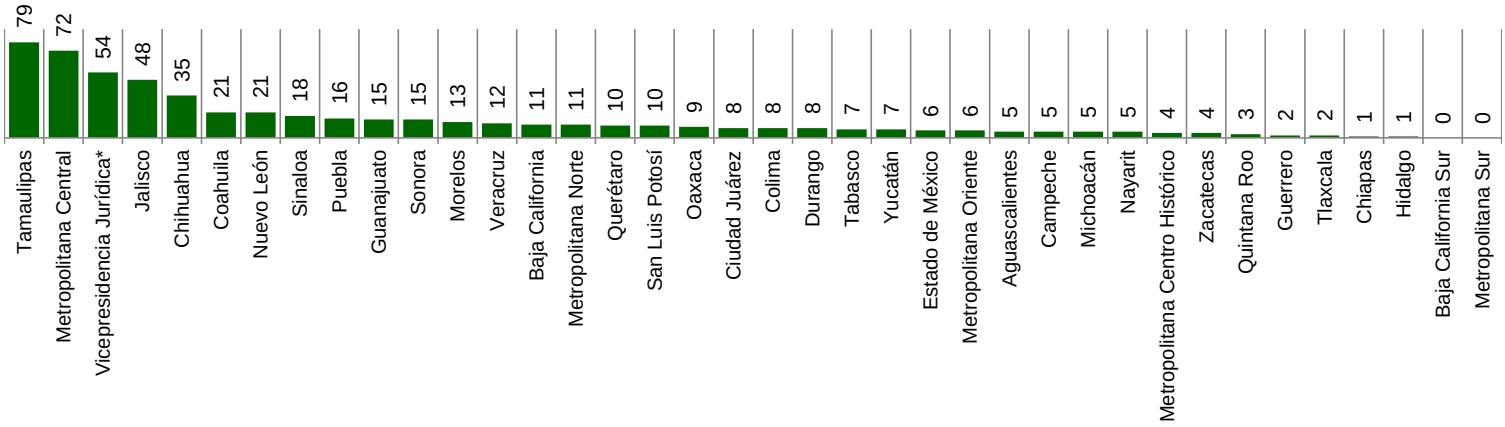
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

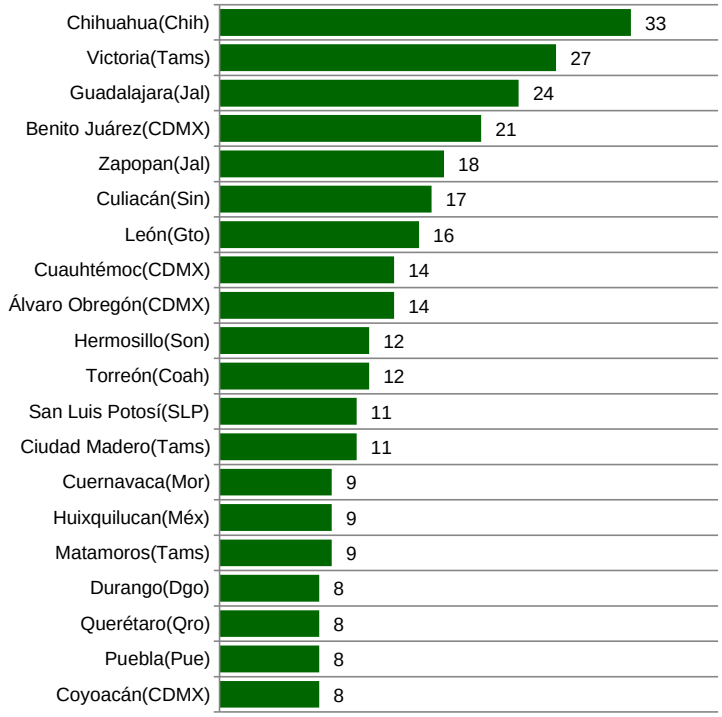
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 557



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 124 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 26 concentran el 60% de las quejas.



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

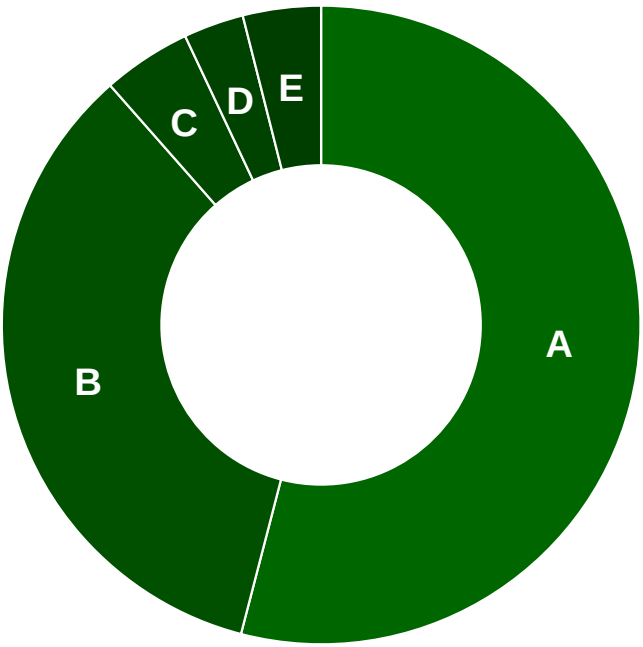
El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	29	5%
Entre 30 y 39 años	133	24%
Entre 40 y 49 años	146	26%
Entre 50 y 59 años	123	22%
Entre 60 y 69 años	79	14%
Entre 70 y 79 años	42	8%
Más de 80 años	5	1%
Total	**557**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**896**	**100.0**	**557**	**100.0**	**-37.8**
Vida - Individual	518	57.8	301	54.0	**-41.9**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	163	18.2	192	34.5	**17.8**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	82	9.2	25	4.5	**-69.5**
Vida - Grupo	21	2.3	17	3.1	**-19.0**
Resto de productos	112	12.5	22	3.9	**-**



A	**54.0%**	**Vida - Individual**
	29%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	25%	Negativa en el pago de la indemnización
	8%	Cancelación de póliza no contratada
B	**34.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	43%	Negativa en el pago de la indemnización
	7%	Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza
	7%	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
C	**4.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	40%	Negativa en el pago de la indemnización
	24%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	20%	Cancelación de póliza no contratada
D	**3.1%**	**Vida - Grupo**
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	**Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.95**	**8.88**	**8.92**
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.84	9.03	8.91
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.82	8.56	8.71
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.76	8.61	8.70
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.95	8.83	8.30
6	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.60	7.76	8.26
7	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.23	8.29	8.25
8	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.28	7.87	8.11
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	10.00	7.20	8.14	8.04
10	Ace Seguros, S.A.	6.68	8.27	8.55	8.04
11	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.14	8.52	7.69
12	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	7.86	6.33	7.25
13	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.11	6.22	6.76
14	Metlife México, S.A.	9.98	5.30	4.99	6.14
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	5.74	4.42	5.21
	Índice del Sector	**9.39**	**5.06**	**8.64**	**7.31**

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones reportadas en el primer semestre 2016, juntas concentran el 87% de reclamaciones del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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 81 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 2016, Seguros Monterrey acumuló 1 vencimiento de 364 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.3% 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 2016, Seguros Monterrey solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.3% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 2.4% 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 8 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 87 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 8 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 135 asuntos atendidos en este proceso, 37 (27.4%) 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 70.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (3.0%) 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 1.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, 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 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	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	90	92	97	85		364
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.11**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.27**
% de participación respecto del Sector	**1.22**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.27**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	508	514	956	754		2,732
Asuntos directos	90	92	97	85		364
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.64**	**5.59**	**9.86**	**8.87**	✓	**7.51**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	1		2
Asuntos directos	90	92	97	85		364
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**1.03**	**1.18**	✗	**0.55**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**1.96**	**2.44**		**1.09**
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	92	93	97	85		367
Índice de asuntos con prórroga (%)	**1.09**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.27**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**2.44**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	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.)	26	0	0	0		26
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**26.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**26.00**
% 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	1	0	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	4	2	0	2		8
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	27	24	21		95
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**17.39**	**7.41**	**0.00**	**9.52**	✗	**8.42**
% de participación respecto del Sector	**1.02**	**0.42**	**0.00**	**0.52**		**0.48**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	2	0	2		8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**50.00**	✗	**12.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.64**		**0.15**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	2	0	2		8
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	19	25	24	19		87
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**21.05**	**8.00**	**0.00**	**10.53**	✗	**9.20**
% de participación respecto del Sector	**1.66**	**0.77**	**0.00**	**0.81**		**0.80**
Calificación del Proceso	**85.47**	**97.23**	**97.53**	**92.32**		**89.54**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**0.27**	**0.27**	9.98	9.91	**9.94**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**7.51**	**n/a**	3.63	n/a	**3.63**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.55**	**1.09**	4.48	4.62	**4.55**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.27**	**2.44**	7.82	9.36	**8.59**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**26.00**	**n/a**	1.99	n/a	**1.99**
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**	**8.42**	**0.48**	15.82	19.66	**17.74**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**12.50**	**0.15**	13.25	14.91	**14.08**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**9.20**	**0.80**	8.34	9.69	**9.02**
Total	**100**			**85.30**	**88.15**	**89.54**

El puntaje 89.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.54 / 10 = 8.95 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er.trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	7	13	11	6		37
Asuntos concluidos	31	42	35	27		135
Índice de asuntos diferidos (%)	**22.58**	**30.95**	**31.43**	**22.22**	✓	**27.41**
% de participación respecto del Sector	**0.85**	**1.35**	**1.16**	**0.85**		**1.07**
Asuntos diferidos no conciliados	2	9	11	4		26
Asuntos diferidos	7	13	11	6		37
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**28.57**	**69.23**	**100.00**	**66.67**	✓	**70.27**
% de participación respecto del Sector	**0.39**	**1.38**	**1.85**	**0.87**		**1.17**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	2	0		4
Asuntos concluidos	31	42	35	27		135
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**4.76**	**5.71**	**0.00**	✓	**2.96**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.41**	**1.43**	**0.00**		**0.97**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	0	0	0		2
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	**94.67**	**88.06**	**84.69**	**90.51**		**88.75**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2016)

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**	**27.41**	**1.07**	14.79	18.92	**16.85**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**70.27**	**1.17**	6.65	18.63	**12.64**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.96**	**0.97**	19.44	19.08	**19.26**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.88**	**96.63**	**88.75**

El puntaje 88.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.75 / 10 = 8.88 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.95**	**x**	**0.6**	**5.37**
• **Conciliación:**	**8.88**	**x**	**0.4**	**3.55**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.92