



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

Aseguradoras

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de AXA Seguros: 8,339 Part. 5.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	4,545	5,396	18.7%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	2,715	2,943	8.4%
Controversias	2,438	2,559	5.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,644	1,625	-1.2%
• Conciliación	794	934	17.6%
Solicitud de Dictamen	250	315	26.0%
Solicitud de Defensoría	18	42	133.3%
Defensoría Legal Gratuita	9	27	200.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	7,260	8,339	14.9%

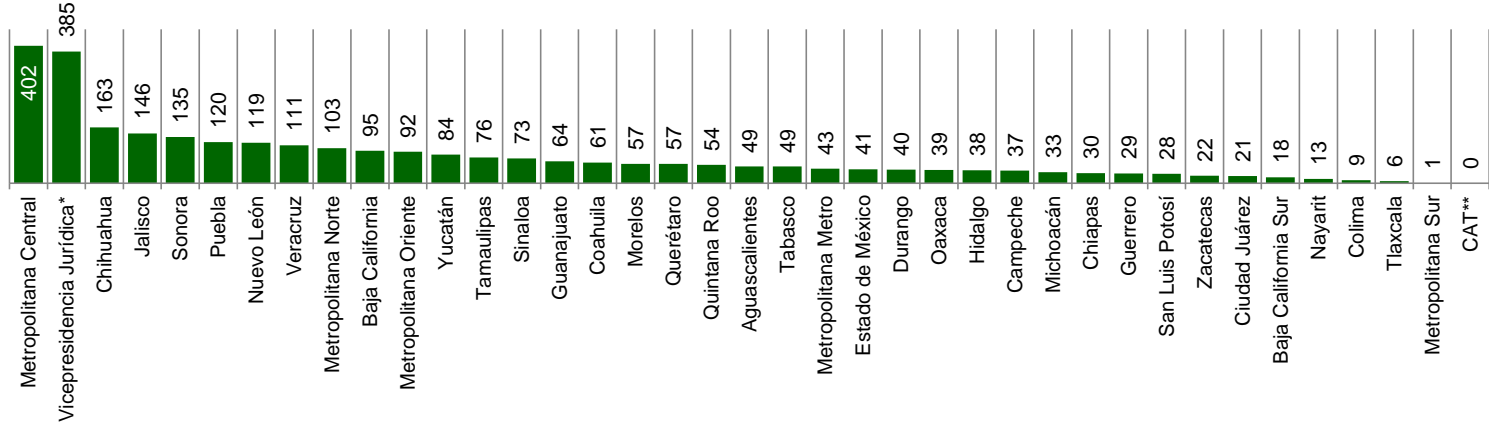
* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,943



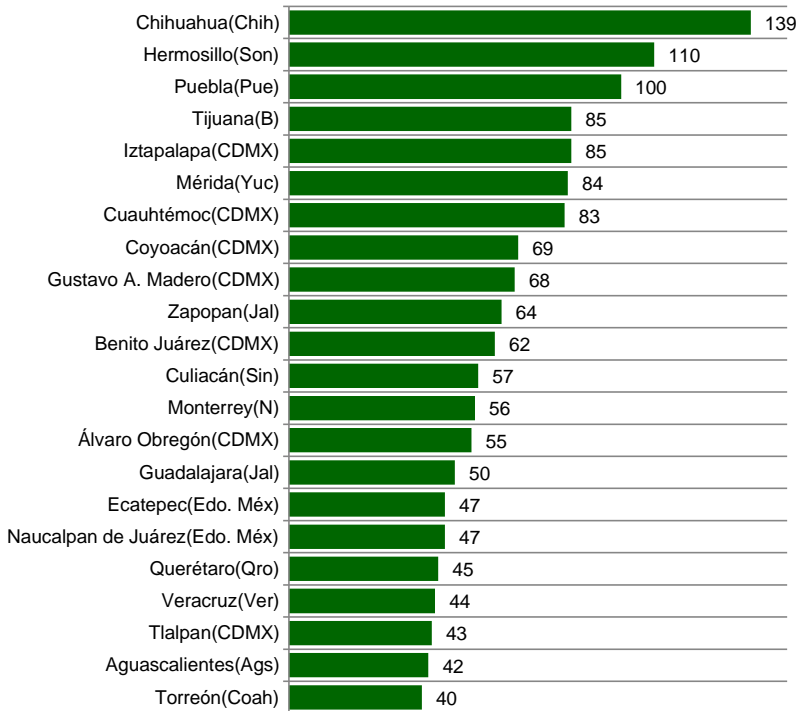
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 269 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.

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	295	10%
Entre 30 y 39 años	596	20%
Entre 40 y 49 años	763	26%
Entre 50 y 59 años	681	23%
Entre 60 y 69 años	417	14%
Entre 70 y 79 años	157	6%
Más de 80 años	34	1%
Total	2,943	100%

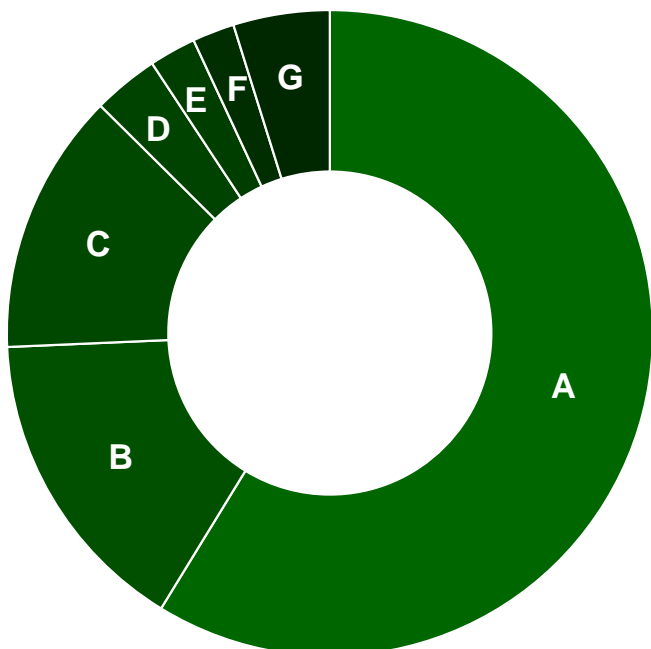
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	2,715	100.0	2,943	100.0	8.4
Daños - Automóviles	1,696	62.5	1,729	58.8	1.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	352	13.0	458	15.6	30.1
Vida - Individual	347	12.8	386	13.1	11.2
Daños - Diversos misceláneos	61	2.2	97	3.3	59.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	51	1.9	69	2.3	35.3
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	28	1.0	62	2.1	121.4
Resto de productos 1/	180	6.6	142	4.8	-

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



- A 58.8% Daños - Automóviles**
 - 41% Negativa en el pago de la indemnización
 - 9% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
 - 9% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- B 15.6% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
 - 46% Negativa en el pago de la indemnización
 - 8% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
 - 8% Inconformidad con el monto de la indemnización
- C 13.1% Vida - Individual**
 - 38% Negativa en el pago de la indemnización
 - 10% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
 - 9% Inconformidad con el monto de la indemnización
- D 3.3% Daños - Diversos misceláneos**
- E 2.3% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
- F 2.1% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
- G 4.8% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AXA SEGUROS



reinventando / los seguros

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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, AXA Seguros acumuló 88 vencimientos de 1,565 asuntos directos, lo que implicó que en el 5.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 20.6% 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 2017, AXA Seguros solicitó 4 prórrogas, es decir, el 0.3% de los 1,600 asuntos en su contra, las cuales representaron el 9.1% 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 137 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, 87 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 613 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 62 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 874 asuntos atendidos en este proceso, 244 (27.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 8.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 59.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 37 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 7.0% 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, AXA Seguros incumplió en 1 caso que significó el 6.7% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AXA SEGUROS



reinventando los seguros



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	16	26	20	26		88
Asuntos directos	414	412	369	370		1,565
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.86	6.31	5.42	7.03	✗	5.62
% de participación respecto del Sector	25.81	23.42	19.42	17.11		20.56
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,001	6,389	5,554	5,974		23,918
Asuntos directos	414	412	369	370		1,565
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.50	15.51	15.05	16.15	✗	15.28
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	3	4	5		17
Asuntos directos	414	412	369	370		1,565
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.21	0.73	1.08	1.35	✗	1.09
% de participación respecto del Sector	9.80	4.84	10.00	8.93		8.17
Asuntos con prórroga	1	0	0	3		4
Asuntos concluidos	422	424	377	377		1,600
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.24	0.00	0.00	0.80	✗	0.25
% de participación respecto del Sector	5.88	0.00	0.00	42.86		9.09
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos con prórroga	1	0	0	3		4
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	33.33	✗	25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	100.00		100.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	15	0	0	84		99
Asuntos con prórroga	1	0	0	3		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	15.00	0.00	0.00	28.00	✗	24.75
% 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	3		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	28	40	38	31		137
Asuntos de GE que pasaron a CO	164	200	213	177		754
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	17.07	20.00	17.84	17.51	✓	18.17
% de participación respecto del Sector	10.81	8.40	8.33	8.66		8.84
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	19	24	26	18		87
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	28	40	38	31		137
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	67.86	60.00	68.42	58.06	✓	63.50
% de participación respecto del Sector	10.56	10.30	10.97	11.76		10.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	15	21	13		62
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	132	160	175	146		613
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	9.85	9.38	12.00	8.90	✓	10.11
% de participación respecto del Sector	6.13	6.02	8.82	5.44		6.61
Calificación del Proceso	67.33	71.81	70.34	48.87		50.18

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AXA SEGUROS



reinventando / los seguros

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	5.62	20.56	9.49	4.42	6.96
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.28	n/a	1.99	n/a	1.99
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.09	8.17	4.48	2.57	3.52
Asuntos con prórroga	10	0.25	9.09	8.99	8.29	8.64
Asuntos con prórroga vencidos	15	25.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.75	n/a	1.08	n/a	1.08
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	18.17	8.84	11.16	7.55	9.35
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	63.50	10.83	6.11	3.51	4.81
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	10.11	6.61	9.09	6.56	7.82
Total	100			58.40	38.89	50.18

El puntaje 50.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$50.18 / 10 = 5.02 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AXA SEGUROS



reinventando / los seguros



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	48	60	77	59		244
Asuntos concluidos	183	231	259	201		874
Índice de asuntos diferidos (%)	26.23	25.97	29.73	29.35	✓	27.92
% de participación respecto del Sector	7.75	7.66	9.88	9.25		8.66
Asuntos diferidos no conciliados	27	32	44	42		145
Asuntos diferidos	48	60	77	59		244
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	56.25	53.33	57.14	71.19	✗	59.43
% de participación respecto del Sector	7.87	7.62	9.28	12.21		9.18
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	5	6	14	12		37
Asuntos concluidos	183	231	259	201		874
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.73	2.60	5.41	5.97	✗	4.23
% de participación respecto del Sector	4.24	4.05	9.27	10.81		7.01
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	2	4	6	3		15
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	33.33	✗	6.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	50.00		10.00
Calificación del Proceso	82.89	82.75	77.10	27.85		62.98

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	27.92	8.66	14.70	10.44	12.57
Asuntos diferidos no conciliados	20	59.43	9.18	8.71	10.69	9.70
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.23	7.01	18.39	14.24	16.31
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	6.67	10.00	28.30	20.50	24.40
Total	100			70.10	55.87	62.98

El puntaje 62.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$62.98 / 10 = 6.30 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	5.02	x	0.6	3.01
• Conciliación:	6.30	x	0.4	2.52

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 5.53

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	18,580	13,604	-26.8%
I.- Consultas	307	198	-35.5%
II.- Controversias:	18,273	13,406	-26.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	18,273	13,406	-26.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	18,273	13,406	-26.6%
Teléfono	13,553	8,696	-35.8%
Página de Internet	1,926	1,706	-11.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,644	1,589	-3.3%
Correo electrónico	771	1,349	75.0%
Sucursales	314	54	-82.8%
UNE	65	12	-81.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$16.3	\$17.4	6.6%
Monto Abonado (MDP)	\$14.9	\$14.0	-5.6%
% de Abono	91.2%	80.7%	
Resolución Favorable al Usuario	5.2%	51.2%	

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

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*:	147,732
Acciones de Defensa realizadas de Metlife México:	18,544 Part. 12.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	7,526	10,541	40.1%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	6,143	8,003	30.3%
Controversias	5,744	7,426	29.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	4,504	6,202	37.7%
• Conciliación	1,240	1,224	-1.3%
Solicitud de Dictamen	324	458	41.4%
Solicitud de Defensoría	42	68	61.9%
Defensoría Legal Gratuita	28	42	50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	5	4	-20.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	5	-
TOTAL	13,669	18,544	35.7%

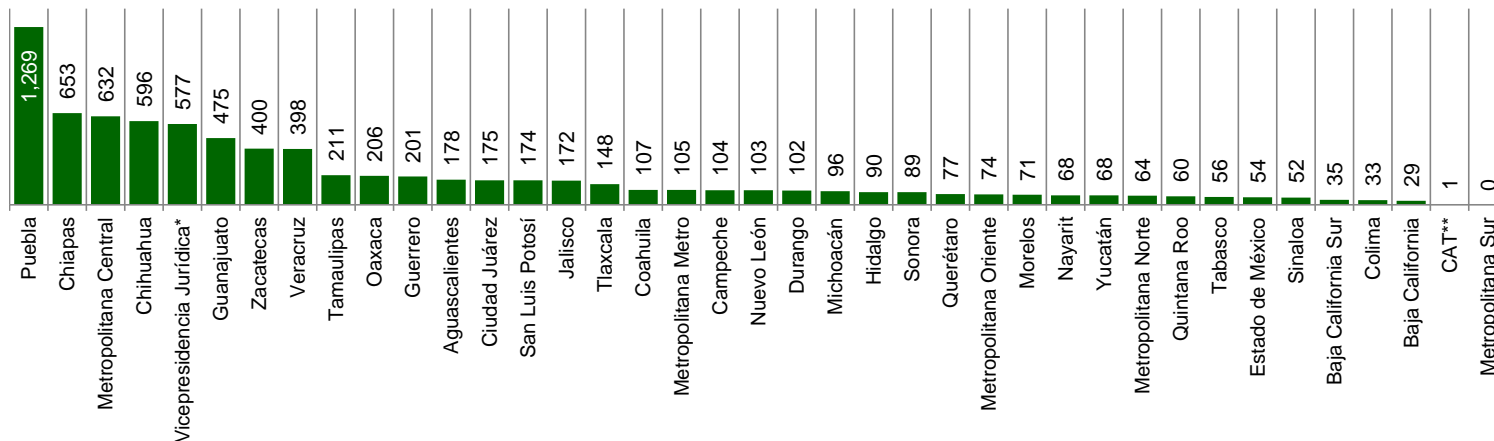
* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 8,003



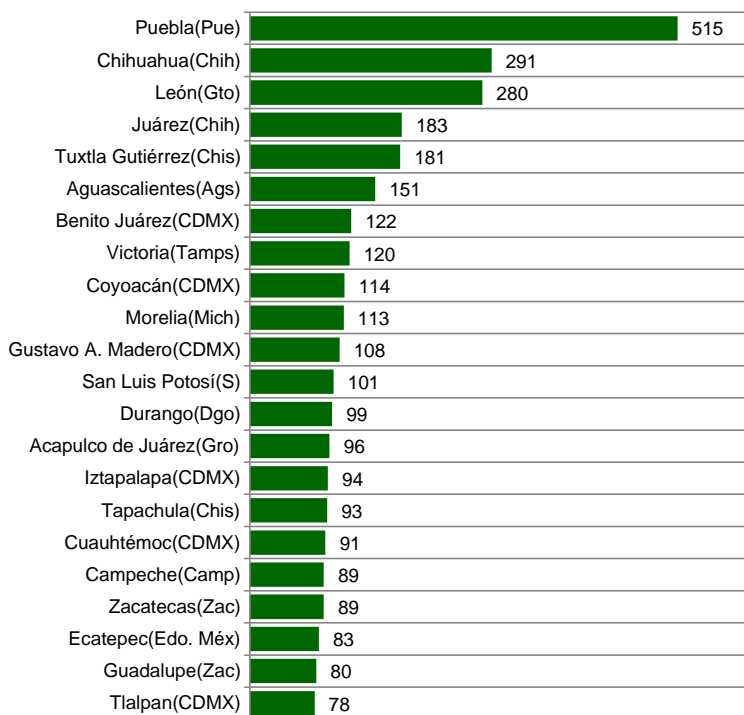
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 731 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 53 concentran el 60% de las quejas.

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



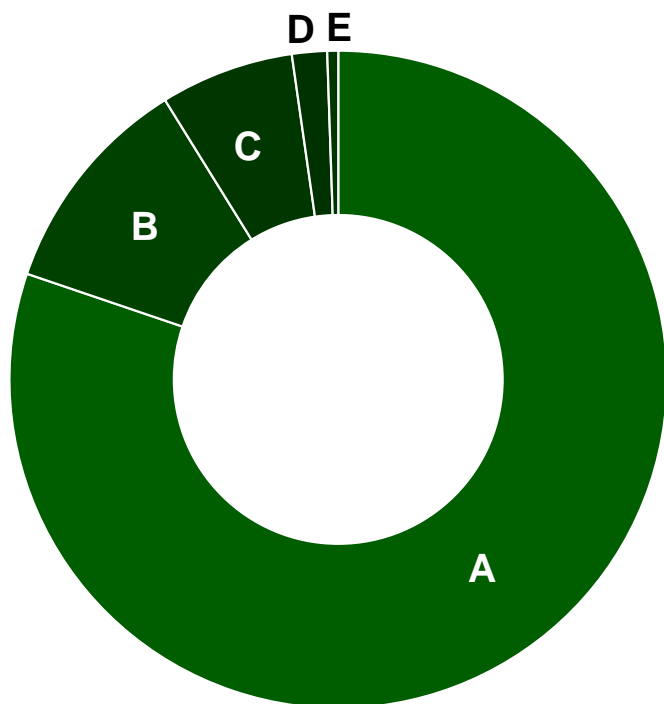
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	414	5%
Entre 30 y 39 años	1,771	22%
Entre 40 y 49 años	2,221	28%
Entre 50 y 59 años	2,264	28%
Entre 60 y 69 años	1,023	13%
Entre 70 y 79 años	253	3%
Más de 80 años	57	1%
Total	8,003	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	6,143	100.0	8,003	100.0	30.3
Vida - Individual	4,638	75.5	6,419	80.2	38.4
Vida - Grupo	989	16.1	877	11.0	-11.3
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	390	6.3	526	6.6	34.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	85	1.4	138	1.7	62.4
Resto de productos 1/	41	0.7	43	0.5	-

1/Incluye: SIAB Vida, Accidentes y Enfermedades - Salud, entre otros.



A 80.2% Vida - Individual

- 58% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 16% Negativa en el pago de la indemnización
- 5% Inconformidad con el monto del rescate

B 11.0% Vida - Grupo

- 46% Negativa en el pago de la indemnización
- 19% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 6% Injustificado rechazo por falta de documentación

C 6.6% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 40% Negativa en el pago de la indemnización
- 18% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 8% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 1.7% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Metlife México acumuló 5 vencimientos de 6,120 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Metlife México no presentó problemática, ya que de los 6,207 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 209 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, 99 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 780 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 162 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 1,219 asuntos atendidos en este proceso, 485 (39.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 17.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 61.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 122 asuntos (10.0%) 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 23.1% 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, Metlife México 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 2017 METLIFE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	5	0	0		5
Asuntos directos	1347	1504	1672	1597		6,120
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.33	0.00	0.00		0.08
% de participación respecto del Sector	0.00	4.50	0.00	0.00		1.17
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14,472	18,735	15,644	12,838		61,689
Asuntos directos	1,347	1,504	1,672	1,597		6,120
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.74	12.46	9.36	8.04	✓	10.08
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	5	7	9		25
Asuntos directos	1,347	1,504	1,672	1,597		6,120
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.30	0.33	0.42	0.56	✗	0.41
% de participación respecto del Sector	7.84	8.06	17.50	16.07		12.02
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1,363	1,521	1,699	1,624		6,207
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	35	61	65	48		209
Asuntos de GE que pasaron a CO	209	311	275	213		1,008
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.75	19.61	23.64	22.54	✓	20.73
% de participación respecto del Sector	13.51	12.82	14.25	13.41		13.49
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	24	30	26	19		99
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	61	65	48		209
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	68.57	49.18	40.00	39.58	✓	47.37
% de participación respecto del Sector	13.33	12.88	10.97	12.42		12.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	30	49	38	45		162
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	155	250	210	165		780
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	19.35	19.60	18.10	27.27	✗	20.77
% de participación respecto del Sector	14.15	19.68	15.97	18.83		17.27
Calificación del Proceso	70.74	69.07	68.19	67.28		66.21

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.08	1.17	9.99	9.68	9.84
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.08	n/a	3.09	n/a	3.09
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.41	12.02	4.80	1.43	3.12
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	20.73	13.49	9.92	1.00	5.46
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	47.37	12.33	8.37	1.92	5.15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.77	17.27	8.13	1.00	4.57
Total	100			79.30	45.04	66.21

El puntaje 66.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.21 / 10 = 6.62 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	123	137	141	84		485
Asuntos concluidos	249	380	337	253		1,219
Índice de asuntos diferidos (%)	49.40	36.05	41.84	33.20	✓	39.79
% de participación respecto del Sector	19.87	17.50	18.10	13.17		17.22
Asuntos diferidos no conciliados	76	80	95	45		296
Asuntos diferidos	123	137	141	84		485
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	61.79	58.39	67.38	53.57	✓	61.03
% de participación respecto del Sector	22.16	19.05	20.04	13.08		18.75
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	27	45	31	19		122
Asuntos concluidos	249	380	337	253		1,219
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.84	11.84	9.20	7.51	✓	10.01
% de participación respecto del Sector	22.88	30.41	20.53	17.12		23.11
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	4	2	1	2		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	59.22	60.28	59.95	60.97		60.02

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	39.79	17.22	12.44	1.00	6.72
Asuntos diferidos no conciliados	20	61.03	18.75	8.40	1.00	4.70
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	10.01	23.11	16.20	1.00	8.60
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			77.04	43.00	60.02

El puntaje 60.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.02 / 10 = 6.00 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.62	x	0.6	3.97
• Conciliación:	6.00	x	0.4	2.40
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	6.37

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	8,086	9,716	20.2%
I.- Consultas	3,587	3,563	-0.7%
II.- Controversias:	4,499	6,153	36.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	4,499	6,153	36.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	4,499	6,153	36.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	4,499	6,153	36.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	53.2%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banamex: 7,139 Part. 4.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANAMEX:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	2,665	5,043	89.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,604	2,096	30.7%
Controversias	1,517	1,967	29.7%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,181	1,460	23.6%
• Conciliación	336	507	50.9%
Solicitud de Dictamen	77	108	40.3%
Solicitud de Defensoría	7	15	114.3%
Defensoría Legal Gratuita	3	6	100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	4,269	7,139	67.2%

* 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.

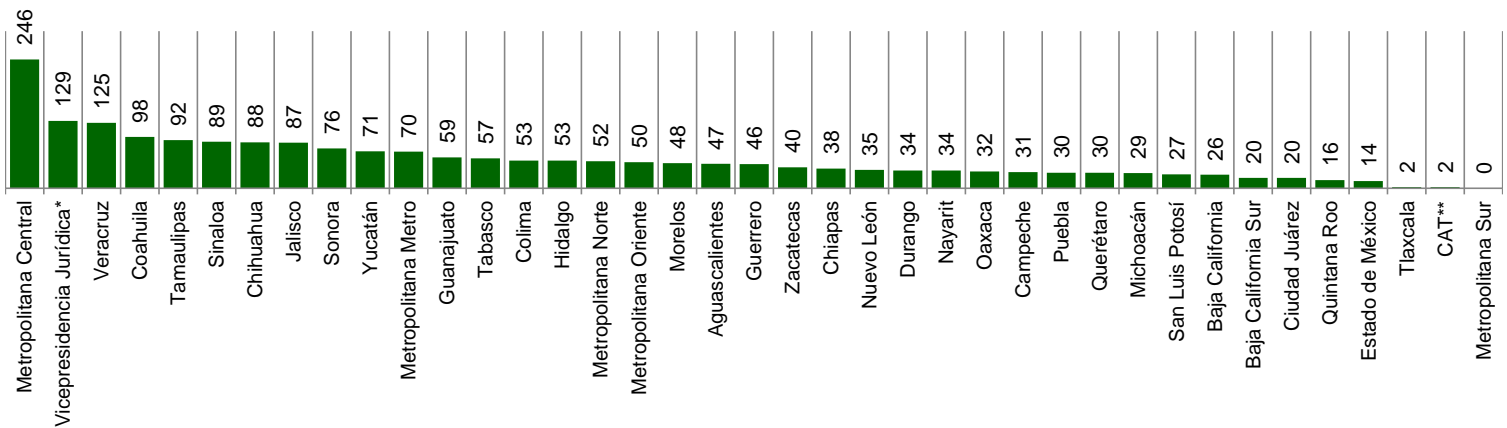
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BANAMEX



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,096



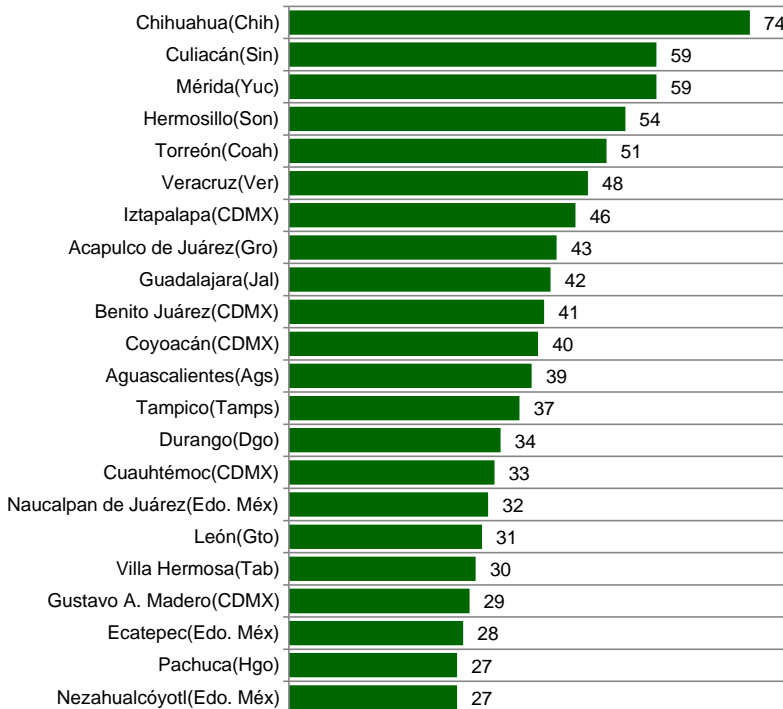
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 289 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banamex, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.

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



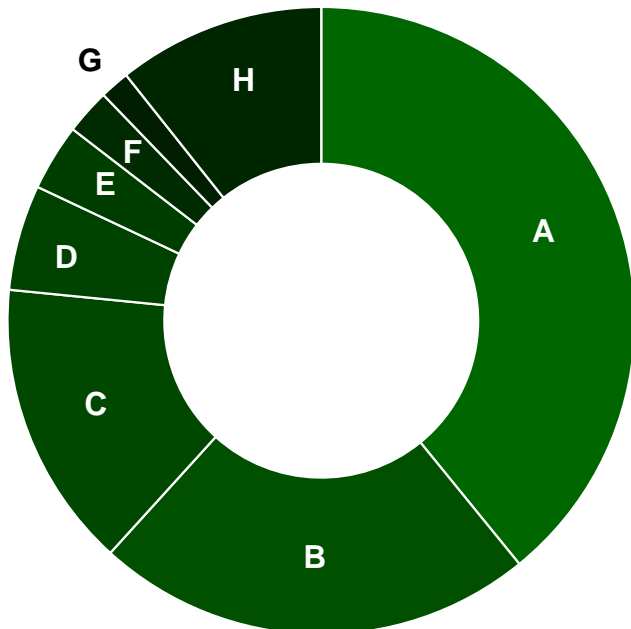
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	168	8%
Entre 30 y 39 años	304	15%
Entre 40 y 49 años	408	19%
Entre 50 y 59 años	501	24%
Entre 60 y 69 años	503	24%
Entre 70 y 79 años	186	9%
Más de 80 años	26	1%
Total	2,096	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,604	100.0	2,096	100.0	30.7
Vida - Individual	623	38.8	820	39.1	31.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	316	19.7	474	22.6	50.0
Daños - Automóviles	308	19.2	311	14.8	1.0
Daños - Diversos misceláneos	34	2.1	114	5.5	235.3
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	18	1.1	72	3.5	300.0
Vida - Grupo	38	2.3	49	2.3	28.9
Daños - Incendio	7	0.4	32	1.5	357.1
Resto de productos 1/	260	16.2	224	10.7	-

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



A	39.1%	Vida - Individual	41% Negativa en el pago de la indemnización
			17% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
			16% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
B	22.6%	Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	31% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
			24% Negativa en el pago de la indemnización
			20% Cancelación de póliza no contratada
C	14.8%	Daños - Automóviles	37% Negativa en el pago de la indemnización
			28% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
			9% Cancelación de póliza no contratada
D	5.5%	Daños - Diversos misceláneos	
E	3.5%	Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	
F	2.3%	Vida - Grupo	
G	1.5%	Daños - Incendio	
H	10.7%	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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BANAMEX



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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Seguros Banamex acumuló 3 vencimientos de 1,336 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.7% 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 2017, Seguros Banamex solicitó 21 prórrogas, es decir, el 1.5% de los 1,431 asuntos en su contra, las cuales representaron el 47.7% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 143 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, 57 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 213 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 51 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 426 asuntos atendidos en este proceso, 133 (31.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 48.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 20 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 3.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 53 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Banamex incumplió en 1 caso que significó el 1.9% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BANAMEX



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	2	0		3
Asuntos directos	297	296	386	357		1,336
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.34	0.00	0.52	0.00	✓	0.22
% de participación respecto del Sector	1.61	0.00	1.94	0.00		0.70
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,457	3,364	5,340	4,662		16,823
Asuntos directos	297	296	386	357		1,336
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.64	11.36	13.83	13.06	✓	12.59
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	2	2		6
Asuntos directos	297	296	386	357		1,336
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.68	0.52	0.56	✗	0.45
% de participación respecto del Sector	0.00	3.23	5.00	3.57		2.88
Asuntos con prórroga	11	10	0	0		21
Asuntos concluidos	335	334	393	369		1,431
Índice de asuntos con prórroga (%)	3.28	2.99	0.00	0.00		1.47
% de participación respecto del Sector	64.71	62.50	0.00	0.00		47.73
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	11	10	0	0		21
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.)	267	252	0	0		519
Asuntos con prórroga	11	10	0	0		21
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	24.27	25.20	0.00	0.00		24.71
% 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	11	10	0	0		21
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	11	47	44	41		143
Asuntos de GE que pasaron a CO	71	92	94	109		366
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	15.49	51.09	46.81	37.61	✓	39.07
% de participación respecto del Sector	4.25	9.87	9.65	11.45		9.23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	18	20	12		57
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	11	47	44	41		143
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	63.64	38.30	45.45	29.27	✓	39.86
% de participación respecto del Sector	3.89	7.73	8.44	7.84		7.10
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	12	10	16		51
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	50	45	50	68		213
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	26.00	26.67	20.00	23.53	✗	23.94
% de participación respecto del Sector	6.13	4.82	4.20	6.69		5.44
Calificación del Proceso	70.25	61.14	70.63	74.24		60.48

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BANAMEX

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.70	9.98	9.81	9.89
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.59	n/a	2.56	n/a	2.56
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.45	2.88	4.78	4.14	4.46
Asuntos con prórroga	10	1.47	47.73	4.06	1.00	2.53
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.71	n/a	1.08	n/a	1.08
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	39.07	9.23	1.00	7.00	4.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	39.86	7.10	9.42	7.47	8.45
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.94	5.44	7.85	7.17	7.51
Total	100			60.73	56.59	60.48

El puntaje 60.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$60.48 / 10 = 6.05 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BANAMEX



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	26	34	30	43		133
Asuntos concluidos	91	104	105	126		426
Índice de asuntos diferidos (%)	28.57	32.69	28.57	34.13	X	31.22
% de participación respecto del Sector	4.20	4.34	3.85	6.74		4.72
Asuntos diferidos no conciliados	8	13	19	25		65
Asuntos diferidos	26	34	30	43		133
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	30.77	38.24	63.33	58.14	✓	48.87
% de participación respecto del Sector	2.33	3.10	4.01	7.27		4.12
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	8	5	3		20
Asuntos concluidos	91	104	105	126		426
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.40	7.69	4.76	2.38	✓	4.69
% de participación respecto del Sector	3.39	5.41	3.31	2.70		3.79
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	1	0		1
Asuntos con Convenio	14	17	17	5		53
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	5.88	0.00	✓	1.89
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	33.33	0.00		10.00
Calificación del Proceso	89.25	86.21	62.06	77.98		73.84

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	31.22	4.72	14.07	14.79	14.43
Asuntos diferidos no conciliados	20	48.87	4.12	10.71	15.83	13.27
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.69	3.79	18.22	16.89	17.55
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.89	10.00	36.69	20.50	28.59
Total	100			79.69	68.00	73.84

El puntaje 73.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$73.84 / 10 = 7.38 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BANAMEX



Seguros Banamex, S.A. de C.V.
Integrante del Grupo Financiero Banamex

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.05	x	0.6	3.63
• Conciliación:	7.38	x	0.4	2.95
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE		=		6.58

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	10,996	10,510	-4.4%
I.- Consultas	3,457	3,611	4.5%
II.- Controversias:	7,539	6,899	-8.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	7,539	6,899	-8.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	7,539	6,899	-8.5%
Teléfono	3,854	3,679	-4.5%
Correo electrónico	2,289	1,624	-29.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,124	1,441	28.2%
UNE	103	112	8.7%
Sucursales	57	27	-52.6%
Página de internet	112	16	-85.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$1.6	\$1.5	-3.1%
Monto Abonado (MDP)	\$4.6	\$2.3	-49.0%
% de Abono	286.8%	151.0%	
Resolución Favorable al Usuario	41.9%	75.6%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de Quálitas Compañía de Seguros: 14,126 Part. 9.6%

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

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	5,864	10,451	78.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	2,617	3,675	40.4%
Controversias	2,384	3,356	40.8%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,712	2,259	32.0%
• Conciliación	672	1,097	63.2%
Solicitud de Dictamen	210	285	35.7%
Solicitud de Defensoría	15	19	26.7%
Defensoría Legal Gratuita	8	15	87.5%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	8,481	14,126	66.6%

* 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.

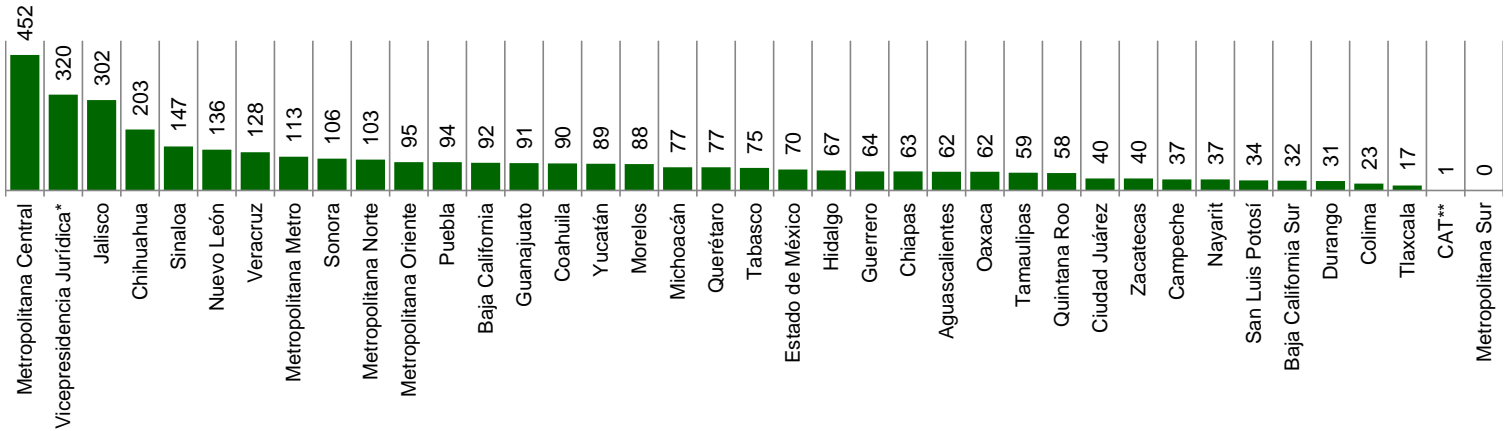
FICHA ESTADÍSTICA 2017

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

3,675



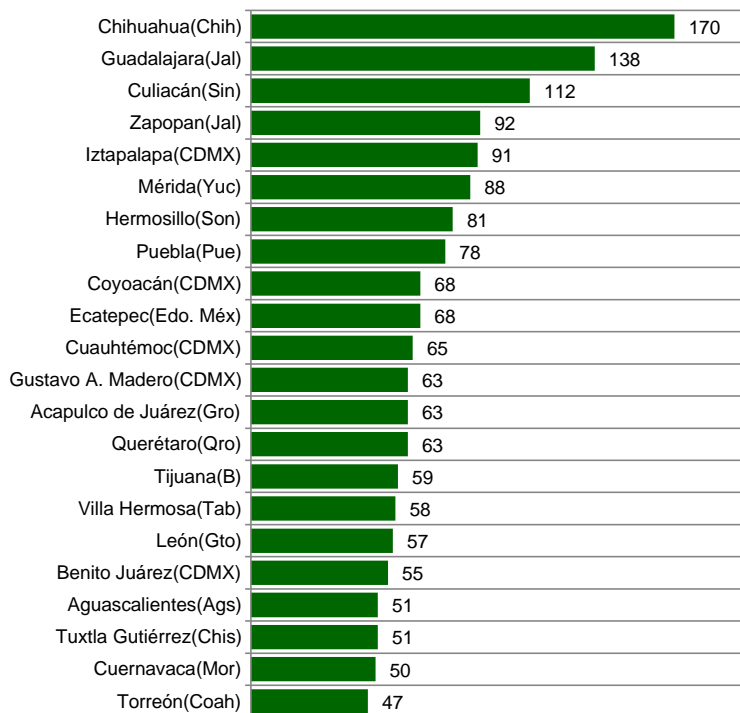
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 343 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas Compañía de Seguros, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	473	12.9%
Entre 30 y 39 años	957	26.0%
Entre 40 y 49 años	917	25.0%
Entre 50 y 59 años	749	20.4%
Entre 60 y 69 años	443	12.1%
Entre 70 y 79 años	118	3.2%
Más de 80 años	18	0.5%
Total	3,675	100.0%

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

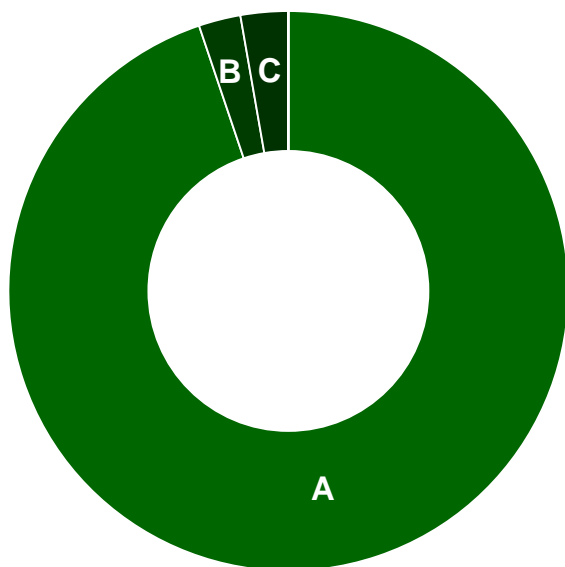
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	2,617	100.0	3,675	100.0	40.4
Daños - Automóviles	2,440	93.2	3,485	94.9	42.8
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	107	4.1	89	2.4	-16.8
Resto de productos 1/	70	2.7	101	2.7	-

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



A	94.9%	Daños - Automóviles
	42%	Negativa en el pago de la indemnización
	12%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	2.4%	Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales
	58%	Negativa en el pago de la indemnización
	12%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	7%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
C	2.7%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Quálitas acumuló 6 vencimientos de 2,161 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Quálitas no presentó problemática, ya que de los 2,186 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 180 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, 106 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 682 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 100 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 992 asuntos atendidos en este proceso, 301 (30.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 27 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 5.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 39 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Quálitas incumplió en 1 caso que significó el 2.6% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	2	3	0		6
Asuntos directos	528	525	562	546		2,161
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.19	0.38	0.53	0.00	✓	0.28
% de participación respecto del Sector	1.61	1.80	2.91	0.00		1.40
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7,860	9,213	9,248	9,476		35,797
Asuntos directos	528	525	562	546		2,161
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.89	17.55	16.46	17.36	✗	16.57
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	9	9	4		25
Asuntos directos	528	525	562	546		2,161
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.57	1.71	1.60	0.73	✓	1.16
% de participación respecto del Sector	5.88	14.52	22.50	7.14		12.02
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	536	528	568	554		2,186
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	32	50	59	39		180
Asuntos de GE que pasaron a CO	175	238	265	189		867
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	18.29	21.01	22.26	20.63	✓	20.76
% de participación respecto del Sector	12.36	10.50	12.94	10.89		11.62
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	26	30	31	19		106
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	32	50	59	39		180
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	81.25	60.00	52.54	48.72	✓	58.89
% de participación respecto del Sector	14.44	12.88	13.08	12.42		13.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	18	28	26	28		100
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	138	188	206	150		682
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	13.04	14.89	12.62	18.67	✗	14.66
% de participación respecto del Sector	8.49	11.24	10.92	11.72		10.66
Calificación del Proceso	70.93	70.44	66.10	70.46		66.67

FICHA ESTADÍSTICA 2017

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	1.40	9.98	9.62	9.80
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.57	n/a	1.72	n/a	1.72
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.16	12.02	4.44	1.43	2.94
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	20.76	11.62	9.90	3.64	6.77
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	58.89	13.20	6.76	1.00	3.88
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.66	10.66	8.68	4.44	6.56
Total	100			76.48	50.13	66.67

El puntaje 66.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.67 / 10 = 6.67 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	57	85	102	57		301
Asuntos concluidos	198	277	297	220		992
Índice de asuntos diferidos (%)	28.79	30.69	34.34	25.91	✓	30.34
% de participación respecto del Sector	9.21	10.86	13.09	8.93		10.69
Asuntos diferidos no conciliados	31	36	61	23		151
Asuntos diferidos	57	85	102	57		301
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	54.39	42.35	59.80	40.35	✓	50.17
% de participación respecto del Sector	9.04	8.57	12.87	6.69		9.56
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	7	6	8	6		27
Asuntos concluidos	198	277	297	220		992
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.54	2.17	2.69	2.73	✗	2.72
% de participación respecto del Sector	5.93	4.05	5.30	5.41		5.11
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	0		1
Asuntos con Convenio	6	13	9	11		39
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	7.69	0.00	0.00		2.56
% de participación respecto del Sector	0.00	33.33	0.00	0.00		10.00
Calificación del Proceso	80.80	58.71	75.27	78.09		66.99

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	30.34	10.69	14.23	8.21	11.22
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.17	9.56	10.47	10.31	10.39
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.72	5.11	18.97	15.80	17.38
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	2.56	10.00	35.50	20.50	28.00
Total	100			79.17	54.81	66.99

El puntaje 66.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.99 / 10 = 6.70 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.67	x	0.6	4.00
• Conciliación:	6.70	x	0.4	2.68

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 6.68

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	2,772	3,069	10.7%
I.- Consultas	491	366	-25.5%
II.- Controversias:	2,281	2,703	18.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	2,281	2,703	18.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	2,281	2,703	18.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,704	2,245	31.7%
UNE	528	414	-21.6%
Correo electrónico	49	42	-14.3%
Sucursales	0	2	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$5.6	\$0.1	-98.1%
Monto Abonado (MDP)	\$1.2	\$0.0	-100.0%
% de Abono	20.8%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.3%	47.9%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
 Acciones de Defensa realizadas de HDI Seguros: 3,434 Part. 2.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,436	2,420	68.5%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	661	1,014	53.4%
Controversias	599	900	50.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	435	586	34.7%
• Conciliación	164	314	91.5%
Solicitud de Dictamen	55	102	85.5%
Solicitud de Defensoría	6	7	16.7%
Defensoría Legal Gratuita	0	5	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	1	0	-100.0%
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	2,097	3,434	63.8%

* 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.

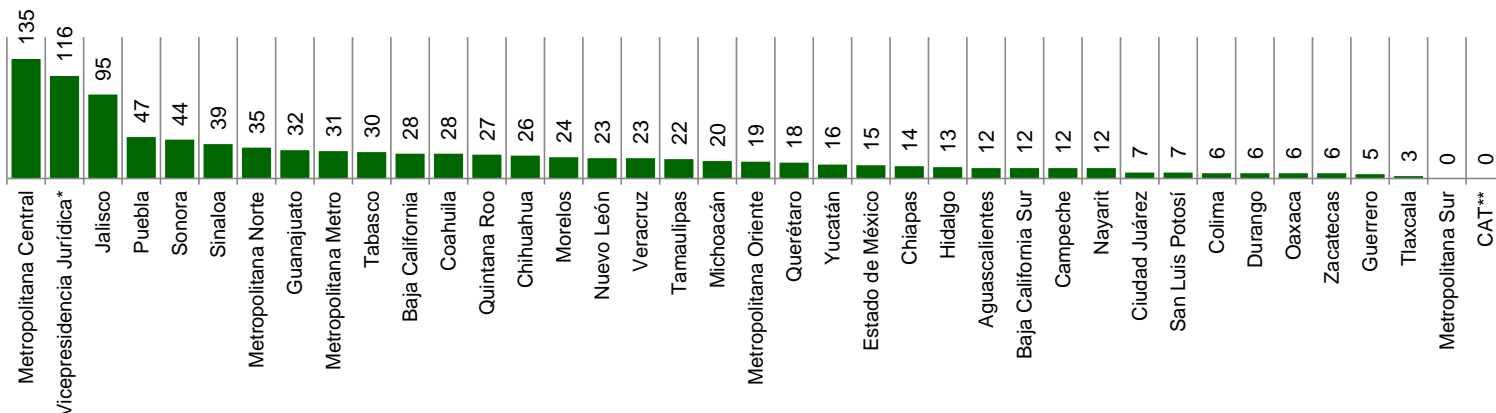
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

HDI SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,014



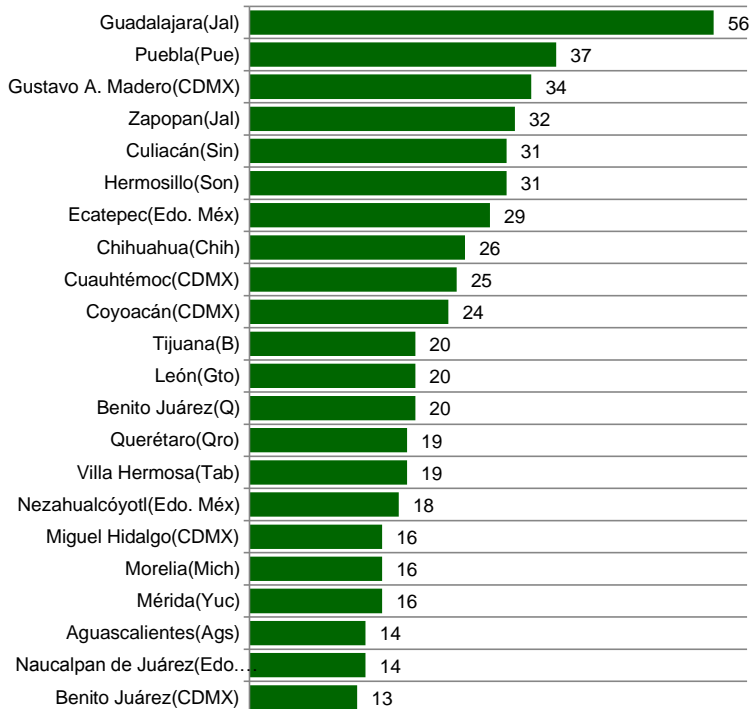
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 159 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



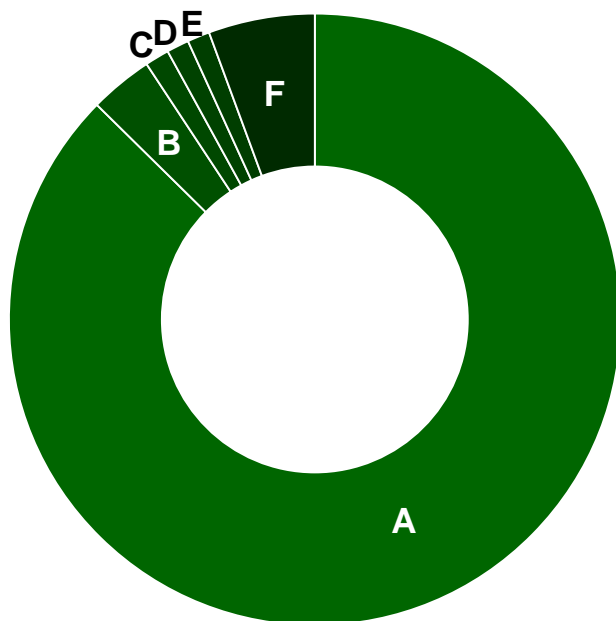
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	137	13.5%
Entre 30 y 39 años	285	28.1%
Entre 40 y 49 años	254	25.0%
Entre 50 y 59 años	174	17.2%
Entre 60 y 69 años	130	12.8%
Entre 70 y 79 años	31	3.1%
Más de 80 años	3	0.3%
Total	1,014	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	661	100.0	1,014	100.0	53.4
Daños - Automóviles	598	90.5	886	87.4	48.2
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	12	1.8	34	3.3	183.3
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	6	0.9	13	1.3	116.7
Daños - Diversos misceláneos	5	0.8	12	1.2	140.0
Vida - Individual	18	2.7	12	1.2	-33.3
Resto de productos 1/	22	3.3	57	5.6	-

1/Incluye: Daños - Caucción, Daños - Diversos técnicos, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Vida - Grupo, entre otros.



A	87.4% Daños - Automóviles
44%	Negativa en el pago de la indemnización
11%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
9%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
B	3.3% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales
59%	Negativa en el pago de la indemnización
12%	Inconformidad con el monto de la indemnización
9%	Inconformidad con el monto por la retención de impuestos
C	1.3% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales
31%	Negativa en el pago de la indemnización
23%	Inconformidad con el monto de la indemnización
23%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
D	1.2% Daños - Diversos misceláneos
E	1.2% Vida - Individual
F	5.6%

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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, HDI Seguros acumuló 142 vencimientos de 574 asuntos directos, lo que implicó que en el 24.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 33.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, HDI Seguros no presentó problemática, ya que de los 575 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 13 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, 9 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 247 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 17 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 284 asuntos atendidos en este proceso, 74 (26.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 26 asuntos (9.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 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, HDI Seguros incumplió en 2 casos que significaron el 22.2% de sus convenios firmados y representaron el 20.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	12	26	42	62		142
Asuntos directos	160	135	136	143		574
Índice de asuntos directos vencidos (%)	7.50	19.26	30.88	43.36	✘	24.74
% de participación respecto del Sector	19.35	23.42	40.78	40.79		33.18
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,692	2,183	2,571	2,815		10,261
Asuntos directos	160	135	136	143		574
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.83	16.17	18.90	19.69	✘	17.88
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	2	1		5
Asuntos directos	160	135	136	143		574
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.63	0.74	1.47	0.70	✓	0.87
% de participación respecto del Sector	1.96	1.61	5.00	1.79		2.40
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	161	135	136	143		575
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	4	5	2	2		13
Asuntos de GE que pasaron a CO	51	66	75	69		261
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.84	7.58	2.67	2.90	✘	4.98
% de participación respecto del Sector	1.54	1.05	0.44	0.56		0.84
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	2	2	1		9
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	5	2	2		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	40.00	100.00	50.00	✓	69.23
% de participación respecto del Sector	2.22	0.86	0.84	0.65		1.12
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	5	5	4		17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	46	61	73	67		247
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	6.52	8.20	6.85	5.97	✓	6.88
% de participación respecto del Sector	1.42	2.01	2.10	1.67		1.81
Calificación del Proceso	81.82	84.81	79.95	83.50		82.24

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	24.74	33.18	7.77	1.00	4.39
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.88	n/a	1.45	n/a	1.45
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.87	2.40	4.58	4.29	4.43
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	4.98	0.84	17.58	18.82	18.20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	69.23	1.12	5.31	13.81	9.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	6.88	1.81	9.38	9.06	9.22
Total	100			81.07	76.97	82.24

El puntaje 82.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.24 / 10 = 8.22 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	9	28	20	17		74
Asuntos concluidos	57	71	79	77		284
Índice de asuntos diferidos (%)	15.79	39.44	25.32	22.08	✓	26.06
% de participación respecto del Sector	1.45	3.58	2.57	2.66		2.63
Asuntos diferidos no conciliados	6	19	15	9		49
Asuntos diferidos	9	28	20	17		74
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	67.86	75.00	52.94	✓	66.22
% de participación respecto del Sector	1.75	4.52	3.16	2.62		3.10
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	5	11	8		26
Asuntos concluidos	57	71	79	77		284
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.51	7.04	13.92	10.39	✓	9.15
% de participación respecto del Sector	1.69	3.38	7.28	7.21		4.92
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	1	0		2
Asuntos con Convenio	3	0	3	3		9
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	33.33	0.00	33.33	0.00	✓	22.22
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	33.33	0.00		20.00
Calificación del Proceso	50.46	83.22	42.81	81.77		45.45

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	26.06	2.63	15.05	17.10	16.08
Asuntos diferidos no conciliados	20	66.22	3.10	7.42	16.85	12.14
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	9.15	4.92	16.52	15.95	16.24
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	22.22	20.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			39.99	50.91	45.45

El puntaje 45.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$45.45 / 10 = 4.55 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.22	x	0.6	4.93
• Conciliación:	4.55	x	0.4	1.82

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 6.75

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	41,654	60,382	45.0%
I.- Consultas	40,885	59,858	46.4%
II.- Controversias:	769	524	-31.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	769	524	-31.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	769	524	-31.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	360	524	45.6%
Teléfono	409	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	48.4%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banorte: 8,329 Part. 5.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	3,664	5,827	59.0%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	2,003	2,502	24.9%
Controversias	1,799	2,202	22.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,297	1,471	13.4%
• Conciliación	502	731	45.6%
Solicitud de Dictamen	177	252	42.4%
Solicitud de Defensoría	19	28	47.4%
Defensoría Legal Gratuita	8	20	150.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	5,667	8,329	47.0%

* 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.

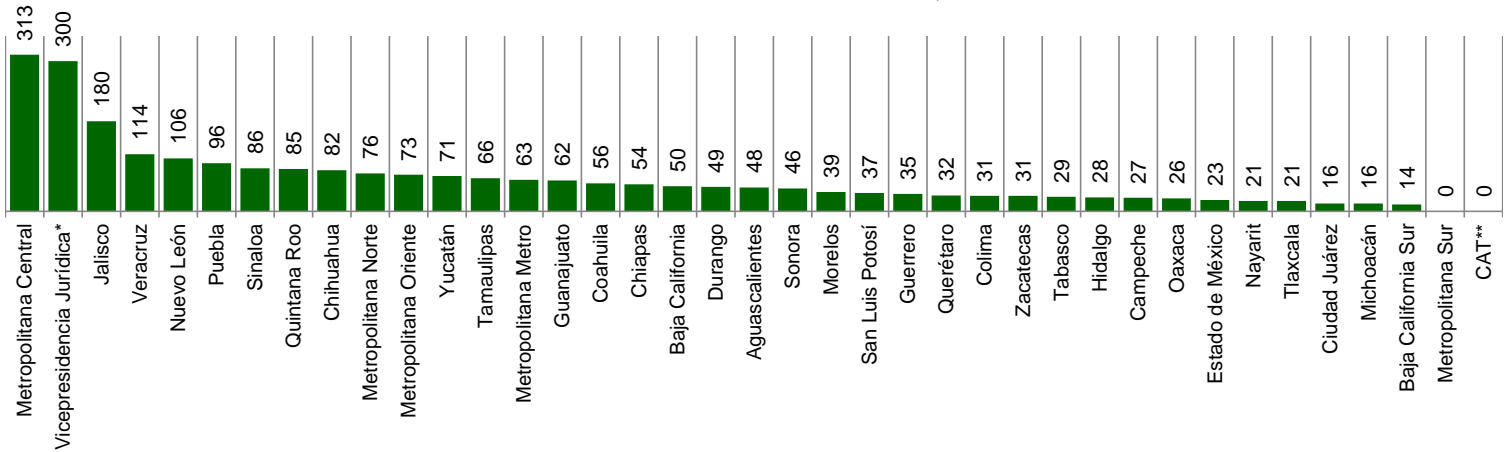
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BANORTE



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,502



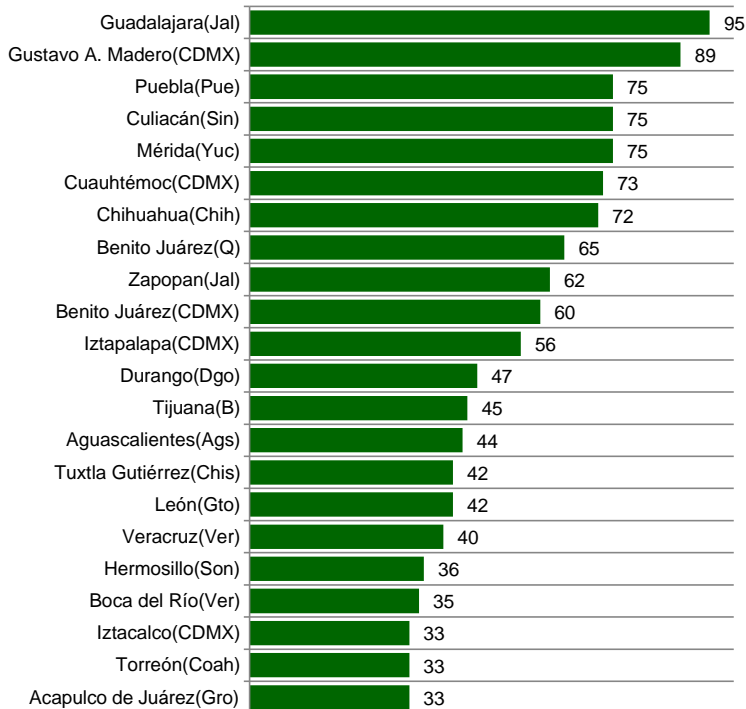
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 247 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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



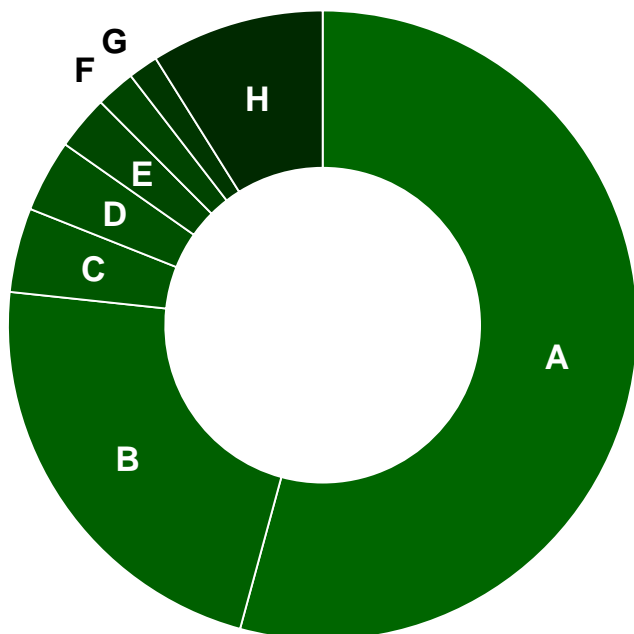
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	307	12%
Entre 30 y 39 años	544	22%
Entre 40 y 49 años	588	24%
Entre 50 y 59 años	581	23%
Entre 60 y 69 años	350	14%
Entre 70 y 79 años	108	4%
Más de 80 años	24	1%
Total	2,502	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	2,003	100.0	2,502	100.0	24.9
Daños - Automóviles	907	45.3	1,340	53.5	47.7
Vida - Individual	566	28.3	555	22.2	-1.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	84	4.2	107	4.3	27.4
Vida - Grupo	79	4.0	92	3.7	16.5
Daños - Diversos misceláneos	41	2.0	69	2.8	68.3
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	67	3.3	50	2.0	-25.4
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	19	0.9	38	1.5	100.0
Resto de productos 1/	240	12.0	251	10.0	-

1/Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Diversos técnicos, Daños - Incendio, Daños - Caucción, Daños - Crédito, entre otros.



A 53.5% Daños - Automóviles

- 43% Negativa en el pago de la indemnización
- 10% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 9% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 22.2% Vida - Individual

- 47% Negativa en el pago de la indemnización
- 16% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 9% Cancelación de póliza no contratada

C 4.3% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 11% Negativa en el pago de la indemnización
- 9% Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
- 8% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

D 3.7% Vida - Grupo

E 2.8% Daños - Diversos misceláneos

F 2.0% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

G 1.5% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales

H 10.0% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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.
(50 de 80 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 2017, Seguros Banorte acumuló 2 vencimientos de 1,365 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, Seguros Banorte no presentó problemática, ya que de los 1,455 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 39 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, 17 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 522 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 40 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 684 asuntos atendidos en este proceso, 199 (29.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 63.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 96 asuntos (14.0%) 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 18.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 16 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 incumplió en 2 casos que significaron el 12.5% de sus convenios firmados y representaron el 20.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SEGUROS BANORTE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	1	0		2
Asuntos directos	339	385	343	298		1,365
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.30	0.00	0.29	0.00	✓	0.15
% de participación respecto del Sector	1.61	0.00	0.97	0.00		0.47
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,035	6,672	5,834	4,798		23,339
Asuntos directos	339	385	343	298		1,365
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.80	17.33	17.01	16.10	✓	17.10
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	4	2	6		14
Asuntos directos	339	385	343	298		1,365
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.59	1.04	0.58	2.01	✗	1.03
% de participación respecto del Sector	3.92	6.45	5.00	10.71		6.73
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	348	400	371	336		1,455
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	10	11	11		39
Asuntos de GE que pasaron a CO	109	146	166	142		563
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	6.42	6.85	6.63	7.75	✗	6.93
% de participación respecto del Sector	2.70	2.10	2.41	3.07		2.52
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	3	5	4		17
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	10	11	11		39
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	71.43	30.00	45.45	36.36	✓	43.59
% de participación respecto del Sector	2.78	1.29	2.11	2.61		2.12
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	4	18	8		40
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	100	136	155	131		522
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	10.00	2.94	11.61	6.11	✓	7.66
% de participación respecto del Sector	4.72	1.61	7.56	3.35		4.26
Calificación del Proceso	84.81	90.01	85.84	86.76		86.21

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.15	0.47	9.99	9.87	9.93
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.10	n/a	1.61	n/a	1.61
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.03	6.73	4.51	3.00	3.75
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	6.93	2.52	16.63	16.45	16.54
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	43.59	2.12	8.90	12.75	10.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	7.66	4.26	9.31	7.78	8.54
Total	100			85.94	79.86	86.21

El puntaje 86.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.21 / 10 = 8.62 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	43	50	66	40		199
Asuntos concluidos	140	183	190	171		684
Índice de asuntos diferidos (%)	30.71	27.32	34.74	23.39	✓	29.09
% de participación respecto del Sector	6.95	6.39	8.47	6.27		7.06
Asuntos diferidos no conciliados	29	31	44	23		127
Asuntos diferidos	43	50	66	40		199
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	67.44	62.00	66.67	57.50	✓	63.82
% de participación respecto del Sector	8.45	7.38	9.28	6.69		8.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	21	21	33	21		96
Asuntos concluidos	140	183	190	171		684
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	15.00	11.48	17.37	12.28	✓	14.04
% de participación respecto del Sector	17.80	14.19	21.85	18.92		18.18
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	1	0	0		2
Asuntos con Convenio	6	3	7	0		16
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	16.67	33.33	0.00	0.00		12.50
% de participación respecto del Sector	50.00	33.33	0.00	0.00		20.00
Calificación del Proceso	44.72	45.25	68.72	69.20		42.59

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	29.09	7.06	14.47	12.20	13.34
Asuntos diferidos no conciliados	20	63.82	8.04	7.87	11.85	9.86
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	14.04	18.18	14.67	5.05	9.86
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	12.50	20.00	18.06	1.00	9.53
Total	100			55.08	30.10	42.59

El puntaje 42.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$42.59 / 10 = 4.26 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.62	x	0.6	5.17
• Conciliación:	4.26	x	0.4	1.71
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	6.88

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,391	1,561	12.2%
I.- Consultas	765	860	12.4%
II.- Controversias:	626	701	12.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	626	701	12.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	626	701	12.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	591	653	10.5%
Correo electrónico	25	41	64.0%
UNE	10	7	-30.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$49.0	\$65.5	33.8%
Monto Abonado (MDP)	\$1.0	\$0.1	-87.8%
% de Abono	2.1%	0.2%	
Resolución Favorable al Usuario	17.1%	56.7%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS ARGOS

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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Argos: 1,487 Part. 1.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ARGOS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	695	827	19.0%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	605	660	9.1%
Controversias	576	616	6.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	448	482	7.6%
• Conciliación	128	134	4.7%
Solicitud de Dictamen	28	31	10.7%
Solicitud de Defensoría	1	6	500.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	7	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,300	1,487	14.4%

* 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.

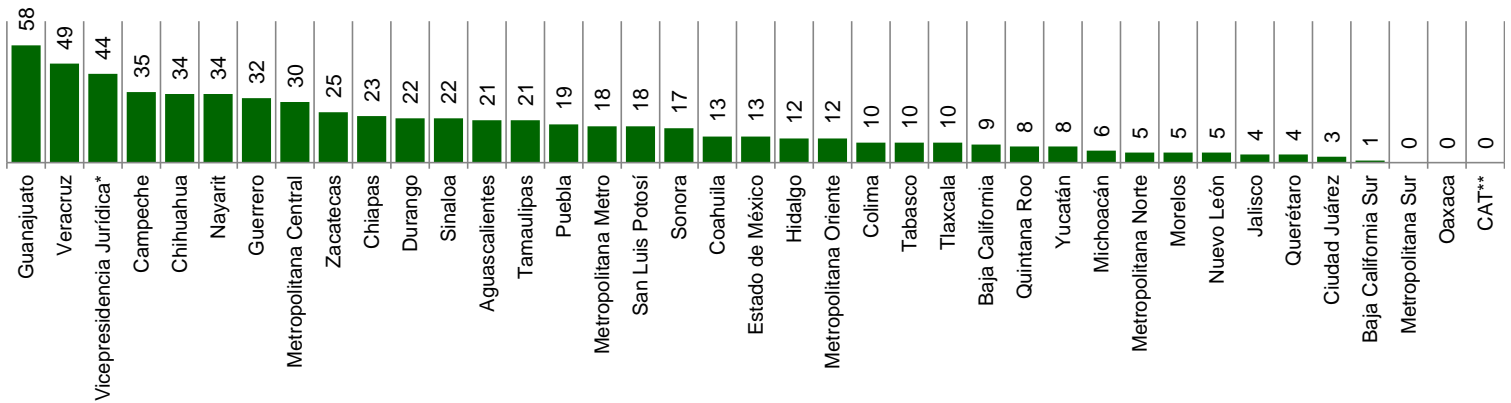
FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS ARGOS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

660



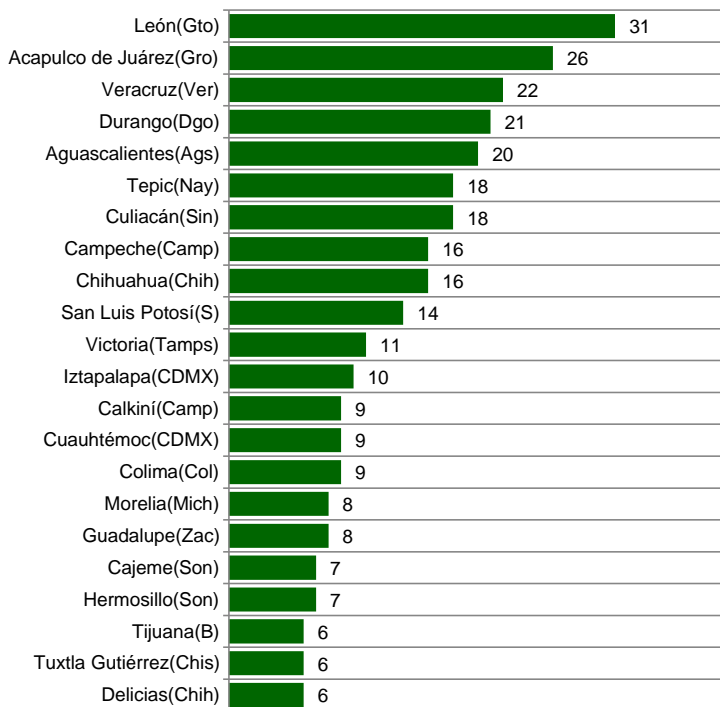
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 212 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Argos, de éstos, 44 concentran el 60% de las quejas.

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

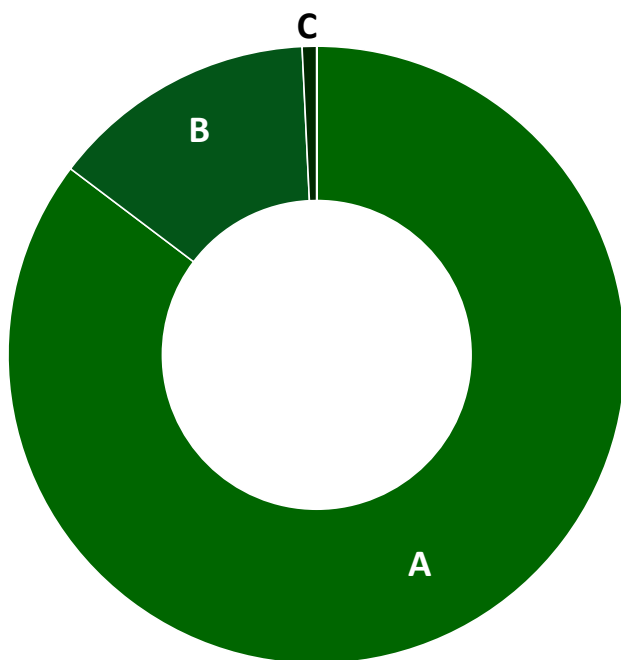


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	33	5.0%
Entre 30 y 39 años	184	27.9%
Entre 40 y 49 años	177	26.8%
Entre 50 y 59 años	193	29.2%
Entre 60 y 69 años	60	9.1%
Entre 70 y 79 años	10	1.5%
Más de 80 años	3	0.5%
Total	660	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	605	100.0	660	100.0	9.1
Vida - Individual	533	88.1	563	85.3	5.6
Vida - Grupo	68	11.2	92	13.9	35.3
Resto de productos	4	0.7	5	0.8	-



- A 85.3% Vida - Individual**
 - 62% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
 - 18% Negativa en el pago de la indemnización
 - 7% Cancelación de póliza no contratada
- B 13.9% Vida - Grupo**
 - 43% Negativa en el pago de la indemnización
 - 25% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
 - 22% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- C 0.8% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS ARGOS



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.
(50 de 80 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 2017, Seguros Argos acumuló 32 vencimientos de 507 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7.5% 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, Seguros Argos no presentó problemática, ya que de los 512 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 23 casos Seguros Argos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 12 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 88 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 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 128 asuntos atendidos en este proceso, 49 (38.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 53.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 21 asuntos (16.4%) 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 4.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 6 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Argos incumplió en 1 caso que significó el 16.7% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS ARGOS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	6	5	20		32
Asuntos directos	114	161	124	108		507
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.88	3.73	4.03	18.52	✗	6.31
% de participación respecto del Sector	1.61	5.41	4.85	13.16		7.48
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,694	2,839	2,100	1,840		8,473
Asuntos directos	114	161	124	108		507
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.86	17.63	16.94	17.04	✗	16.71
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1	2	1		9
Asuntos directos	114	161	124	108		507
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	4.39	0.62	1.61	0.93	✓	1.78
% de participación respecto del Sector	9.80	1.61	5.00	1.79		4.33
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	114	162	127	109		512
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	6	10	4		23
Asuntos de GE que pasaron a CO	26	28	27	31		112
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	11.54	21.43	37.04	12.90	✓	20.54
% de participación respecto del Sector	1.16	1.26	2.19	1.12		1.48
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	3	6	1		12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	6	10	4		23
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	66.67	50.00	60.00	25.00	✓	52.17
% de participación respecto del Sector	1.11	1.29	2.53	0.65		1.49
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	3	3	6		17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	22	22	17	27		88
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	22.73	13.64	17.65	22.22	✗	19.32
% de participación respecto del Sector	2.36	1.20	1.26	2.51		1.81
Calificación del Proceso	84.22	84.77	78.96	86.03		82.50

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS ARGOS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	6.31	7.48	9.43	7.97	8.70
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.71	n/a	1.69	n/a	1.69
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.78	4.33	4.15	3.71	3.93
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	20.54	1.48	10.01	17.91	13.96
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	52.17	1.49	7.70	13.42	10.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	19.32	1.81	8.26	9.06	8.66
Total	100			76.24	82.07	82.50

El puntaje 82.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.50 / 10 = 8.25 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SEGUROS ARGOS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	12	11	11	15		49
Asuntos concluidos	30	33	32	33		128
Índice de asuntos diferidos (%)	40.00	33.33	34.38	45.45	X	38.28
% de participación respecto del Sector	1.94	1.40	1.41	2.35		1.74
Asuntos diferidos no conciliados	7	5	5	9		26
Asuntos diferidos	12	11	11	15		49
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	58.33	45.45	45.45	60.00	X	53.06
% de participación respecto del Sector	2.04	1.19	1.05	2.62		1.65
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	4	6	7		21
Asuntos concluidos	30	33	32	33		128
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	13.33	12.12	18.75	21.21	X	16.41
% de participación respecto del Sector	3.39	2.70	3.97	6.31		3.98
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	2	0	1	3		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	33.33	X	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	50.00		10.00
Calificación del Proceso	85.34	88.01	85.89	36.73		60.40

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	38.28	1.74	12.73	18.08	15.40
Asuntos diferidos no conciliados	20	53.06	1.65	9.92	18.33	14.12
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	16.41	3.98	13.77	16.73	15.25
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	16.67	10.00	10.75	20.50	15.62
Total	100			47.16	73.64	60.40

El puntaje 60.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$60.40 / 10 = 6.04 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.25	x	0.6	4.95
• Conciliación:	6.04	x	0.4	2.42

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 7.37

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	391	476	21.7%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	391	476	21.7%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	391	476	21.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	391	476	21.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	391	476	21.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$15.4	\$9.3	-39.7%
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	0.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	45.2%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ABA SEGUROS

ABA | SEGUROS
una compañía de



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*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de ABA Seguros: 4,732 Part. 3.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABA SEGUROS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	2,268	3,606	59.0%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	880	1,126	28.0%
Controversias	812	1,008	24.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	579	681	17.6%
• Conciliación	233	327	40.3%
Solicitud de Dictamen	66	96	45.5%
Solicitud de Defensoría	1	13	1200.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	9	800.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	3,148	4,732	50.3%

* 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.

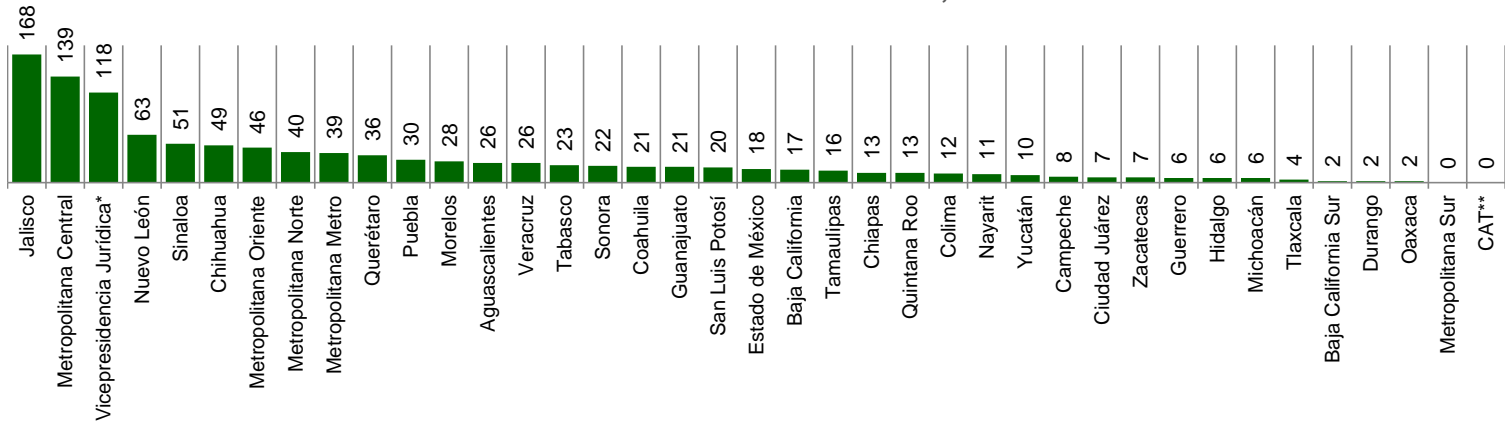
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

1,126



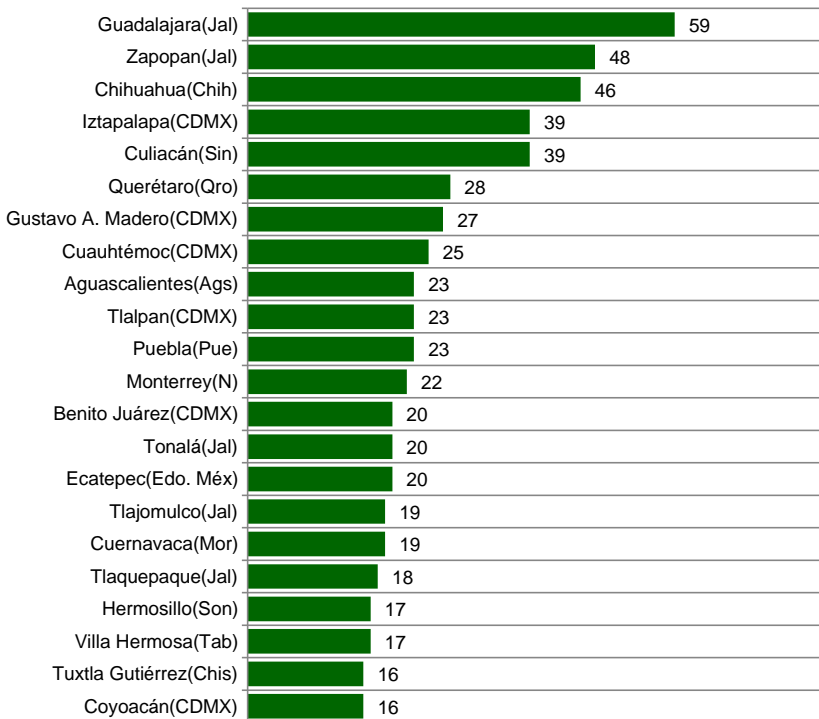
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 172 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABA Seguros, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	158	14%
Entre 30 y 39 años	262	23%
Entre 40 y 49 años	324	29%
Entre 50 y 59 años	190	17%
Entre 60 y 69 años	132	12%
Entre 70 y 79 años	53	4%
Más de 80 años	7	1%
Total	1,126	100%

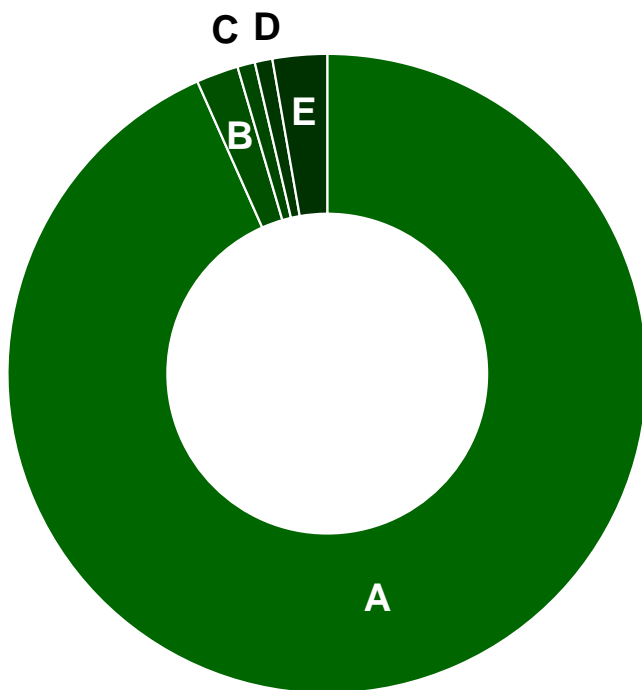
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	880	100.0	1,126	100.0	28.0
Daños - Automóviles	772	87.7	1,051	93.3	36.1
Daños - Diversos misceláneos	34	3.9	24	2.1	-29.4
Daños - Diversos técnicos	15	1.7	10	0.9	-33.3
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	13	1.5	10	0.9	-23.1
Resto de productos 1/	46	5.2	31	2.8	-

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



- A 93.3% Daños - Automóviles**
 - 43% Negativa en el pago de la indemnización
 - 10% Inconformidad con el monto de la indemnización
 - 10% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
- B 2.1% Daños - Diversos misceláneos**
 - 50% Negativa en el pago de la indemnización
 - 13% Inconformidad con el monto de la indemnización
 - 8% Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
- C 0.9% Daños - Diversos técnicos**
 - 50% Negativa en el pago de la indemnización
 - 30% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
 - 20% Inconformidad con el monto de la indemnización
- D 0.9% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
- E 2.8% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, ABA Seguros no presentó problemática, ya que de los 624 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 642 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 57 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, 34 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 213 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 18 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, 75 (25.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 46.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 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 1.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, ABA Seguros incumplió en 1 caso que significó el 20.0% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ABA SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	132	145	163	184		624
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.)	1,239	1,630	1,589	1,777		6,235
Asuntos directos	132	145	163	184		624
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.39	11.24	9.75	9.66	✓	9.99
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	2	1	1		7
Asuntos directos	132	145	163	184		624
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.27	1.38	0.61	0.54	✓	1.12
% de participación respecto del Sector	5.88	3.23	2.50	1.79		3.37
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	134	156	166	186		642
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	4	14	19	20		57
Asuntos de GE que pasaron a CO	54	63	80	76		273
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.41	22.22	23.75	26.32	✗	20.88
% de participación respecto del Sector	1.54	2.94	4.17	5.59		3.68
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	9	10	12		34
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	14	19	20		57
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	75.00	64.29	52.63	60.00	✗	59.65
% de participación respecto del Sector	1.67	3.86	4.22	7.84		4.23
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	4	8	4		18
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	47	49	61	56		213
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	4.26	8.16	13.11	7.14	✓	8.45
% de participación respecto del Sector	0.94	1.61	3.36	1.67		1.92
Calificación del Proceso	88.34	84.19	82.54	81.59		82.37

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ABA SEGUROS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	9.99	n/a	3.11	n/a	3.11
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.12	3.37	4.46	4.00	4.23
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	20.88	3.68	9.85	14.82	12.33
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	59.65	4.23	6.65	10.51	8.58
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	8.45	1.92	9.24	9.00	9.12
Total	100			78.30	78.33	82.37

El puntaje 82.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.37 / 10 = 8.24 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ABA SEGUROS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	20	18	16	21		75
Asuntos concluidos	60	69	84	84		297
Índice de asuntos diferidos (%)	33.33	26.09	19.05	25.00	X	25.25
% de participación respecto del Sector	3.23	2.30	2.05	3.29		2.66
Asuntos diferidos no conciliados	10	9	4	12		35
Asuntos diferidos	20	18	16	21		75
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	50.00	25.00	57.14	X	46.67
% de participación respecto del Sector	2.92	2.14	0.84	3.49		2.22
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	3	2	1		8
Asuntos concluidos	60	69	84	84		297
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.33	4.35	2.38	1.19	✓	2.69
% de participación respecto del Sector	1.69	2.03	1.32	0.90		1.52
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	0		1
Asuntos con Convenio	0	2	1	2		5
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	50.00	0.00	0.00		20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	33.33	0.00	0.00		10.00
Calificación del Proceso	88.06	50.00	93.31	85.70		62.14

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	25.25	2.66	15.20	17.06	16.13
Asuntos diferidos no conciliados	20	46.67	2.22	11.13	17.75	14.44
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.69	1.52	18.98	18.75	18.87
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	20.00	10.00	4.90	20.50	12.70
Total	100			50.21	74.07	62.14

El puntaje 62.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$62.14 / 10 = 6.21 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.24	x	0.6	4.94
• Conciliación:	6.21	x	0.4	2.49
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE		=		7.43

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	974	1,255	28.9%
I.- Consultas	49	77	57.1%
II.- Controversias:	925	1,178	27.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	925	1,178	27.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	925	1,178	27.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	576	678	17.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	219	302	37.9%
Correo electrónico	93	155	66.7%
Teléfono	21	33	57.1%
Sucursales	15	9	-40.0%
UNE	1	1	0.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$86.2	\$65.1	-24.4%
Monto Abonado (MDP)	\$1.8	\$3.4	94.2%
% de Abono	2.1%	5.3%	
Resolución Favorable al Usuario	3.4%	52.4%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de Grupo Nacional Provincial: 17,462 Part. 11.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	9,380	11,923	27.1%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	5,321	5,539	4.1%
Controversias	4,864	4,857	-0.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	3,428	3,431	0.1%
• Conciliación	1,436	1,426	-0.7%
Solicitud de Dictamen	392	534	36.2%
Solicitud de Defensoría	41	84	104.9%
Defensoría Legal Gratuita	24	63	162.5%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	1	-
TOTAL	14,701	17,462	18.8%

* 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.

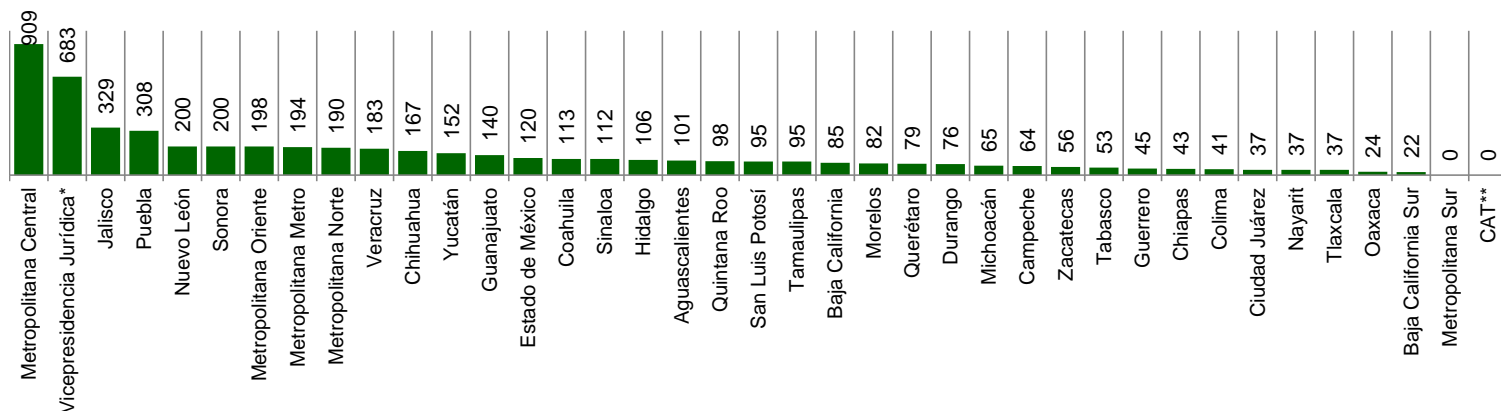
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 5,539



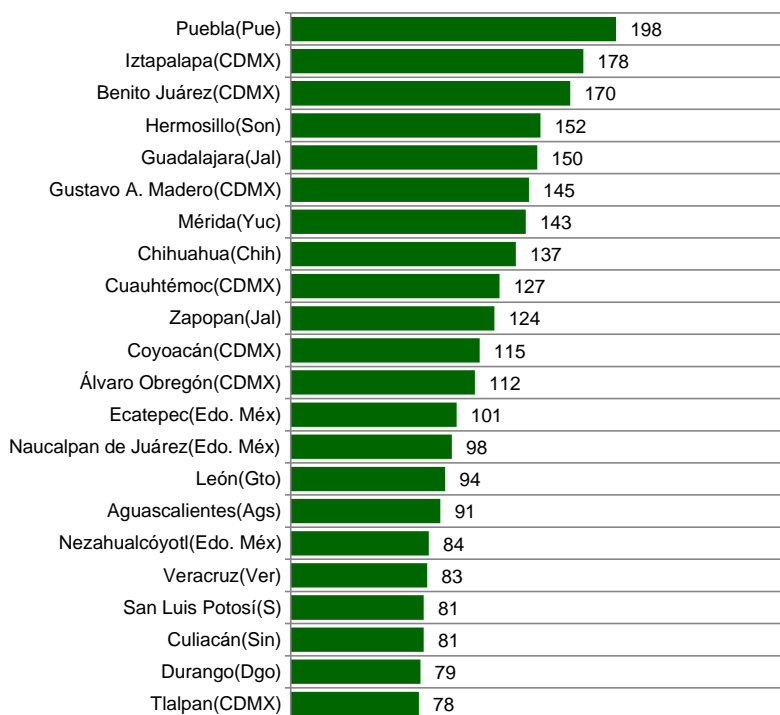
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 446 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	532	10%
Entre 30 y 39 años	1,167	21%
Entre 40 y 49 años	1,277	23%
Entre 50 y 59 años	1,472	26%
Entre 60 y 69 años	846	15%
Entre 70 y 79 años	207	4%
Más de 80 años	38	1%
Total	5,539	100%

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

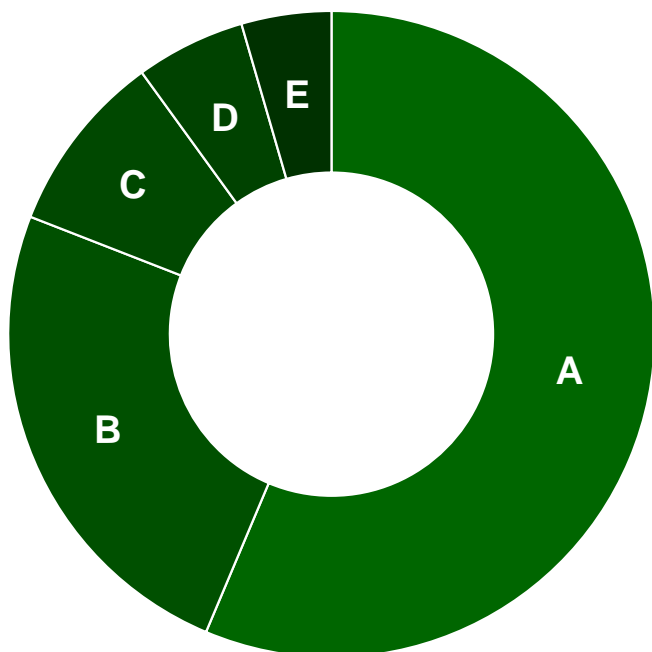
FICHA ESTADÍSTICA 2017

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	5,321	100.0	5,539	100.0	4.1
Daños - Automóviles	2,820	53.00	3,121	56.3	10.7
Vida - Individual	1,314	24.69	1,361	24.6	3.6
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	501	9.42	504	9.1	0.6
Vida - Grupo	423	7.95	304	5.5	-28.1
Resto de productos 1/	263	4.95	249	4.5	-

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



A 56.3% Daños - Automóviles

- 35% Negativa en el pago de la indemnización
- 14% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 11% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 24.6% Vida - Individual

- 47% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 15% Negativa en el pago de la indemnización
- 10% Cancelación de póliza no contratada

C 9.1% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 48% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 6% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 5.5% Vida - Grupo

E 4.5% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que de los 3,235 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, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que de los 3,374 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 181 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, 95 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 1,000 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 112 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 1,388 asuntos atendidos en este proceso, 214 (15.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 56.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 35 asuntos (2.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 6.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 44 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	892	828	784	731		3,235
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.)	5,980	7,546	7,810	8,959		30,295
Asuntos directos	892	828	784	731		3,235
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.70	9.11	9.96	12.26	×	9.36
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	12	4	10		28
Asuntos directos	892	828	784	731		3,235
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.34	1.45	0.51	1.37	×	0.87
% de participación respecto del Sector	5.88	19.35	10.00	17.86		13.46
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	934	842	836	762		3,374
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	40	78	42	21		181
Asuntos de GE que pasaron a CO	315	358	298	251		1,222
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	12.70	21.79	14.09	8.37	✓	14.81
% de participación respecto del Sector	15.44	16.39	9.21	5.87		11.68
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	28	35	23	9		95
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	40	78	42	21		181
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	70.00	44.87	54.76	42.86	✓	52.49
% de participación respecto del Sector	15.56	15.02	9.70	5.88		11.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	37	33	19	23		112
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	234	280	256	230		1,000
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	15.81	11.79	7.42	10.00	×	11.20
% de participación respecto del Sector	17.45	13.25	7.98	9.62		11.94
Calificación del Proceso	69.39	68.42	76.35	80.60		70.64

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	9.36	n/a	3.24	n/a	3.24
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.87	13.46	4.58	1.00	2.79
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	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	14.81	11.68	12.80	3.55	8.17
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	52.49	11.83	7.65	2.45	5.05
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.20	11.94	8.99	3.78	6.38
Total	100			82.26	50.78	70.64

El puntaje 70.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.64 / 10 = 7.06 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	61	60	47	48		214
Asuntos concluidos	360	411	328	289		1,388
Índice de asuntos diferidos (%)	16.94	14.60	14.33	16.61	✘	15.42
% de participación respecto del Sector	9.85	7.66	6.03	7.52		7.60
Asuntos diferidos no conciliados	29	37	32	24		120
Asuntos diferidos	61	60	47	48		214
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	47.54	61.67	68.09	50.00	✓	56.07
% de participación respecto del Sector	8.45	8.81	6.75	6.98		7.60
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	12	12	6	5		35
Asuntos concluidos	360	411	328	289		1,388
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.33	2.92	1.83	1.73	✓	2.52
% de participación respecto del Sector	10.17	8.11	3.97	4.50		6.63
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	21	11	5	7		44
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	80.79	81.11	83.73	79.90		81.96

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	15.42	7.60	17.07	11.62	14.34
Asuntos diferidos no conciliados	20	56.07	7.60	9.35	12.30	10.82
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.52	6.63	19.04	14.55	16.80
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.46	78.46	81.96

El puntaje 81.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.96 / 10 = 8.20 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.06	x	0.6	4.24
• Conciliación:	8.20	x	0.4	3.28
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE		=		7.52

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	30,218	21,686	-28.2%
I.- Consultas	18,631	11,517	-38.2%
II.- Controversias:	11,587	10,169	-12.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	11,587	10,169	-12.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	11,587	10,169	-12.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,580	3,418	32.5%
Correo electrónico	2,375	2,968	25.0%
Teléfono	3,155	1,501	-52.4%
UNE	3,195	1,112	-65.2%
Sucursales	0	594	-
Página de internet	101	576	470.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	181	0	-100.0%
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$53.5	\$217.2	305.8%
Monto Abonado (MDP)	\$47.5	\$47.0	-1.1%
% de Abono	88.7%	21.6%	
Resolución Favorable al Usuario	38.0%	79.7%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de Seguros BBVA Bancomer: 7,697 Part. 5.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BBVA BANCOMER:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	4,386	4,886	11.4%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	3,265	2,811	-13.9%
Controversias	3,017	2,538	-15.9%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	2,265	1,790	-21.0%
• Conciliación	751	748	-0.4%
Solicitud de Dictamen	196	242	23.5%
Solicitud de Defensoría	30	21	-30.0%
Defensoría Legal Gratuita	20	10	-50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	2	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	7,651	7,697	0.6%

* 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.

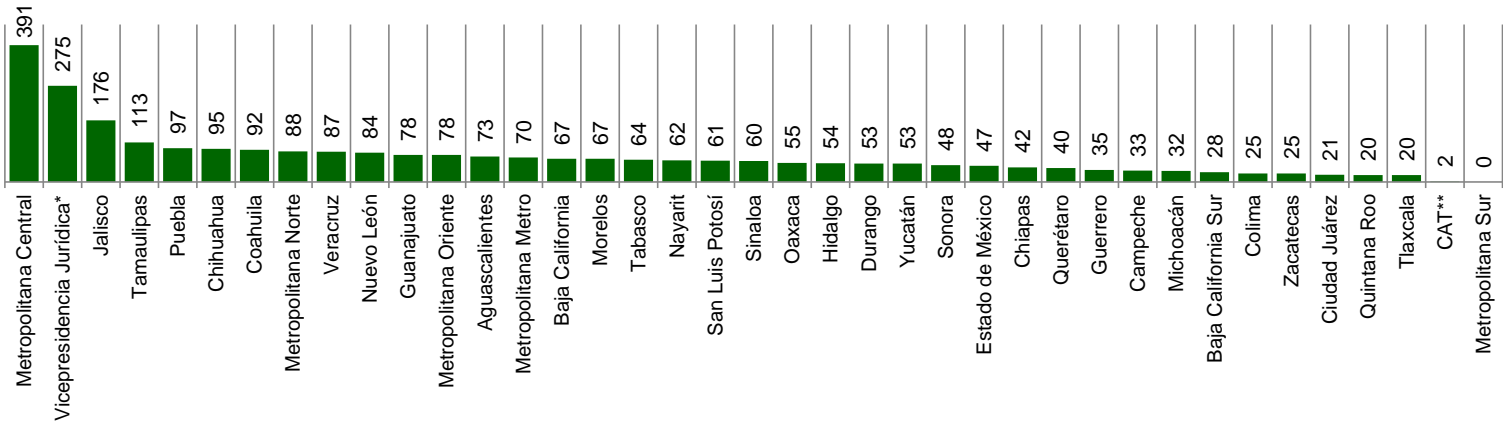
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS BBVA BANCOMER



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,811



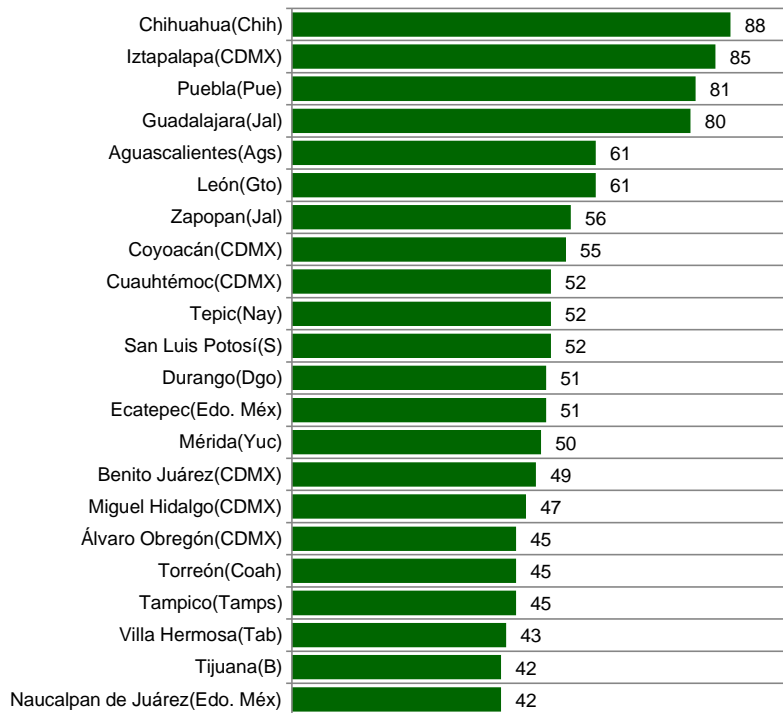
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 331 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros BBVA Bancomer, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.

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



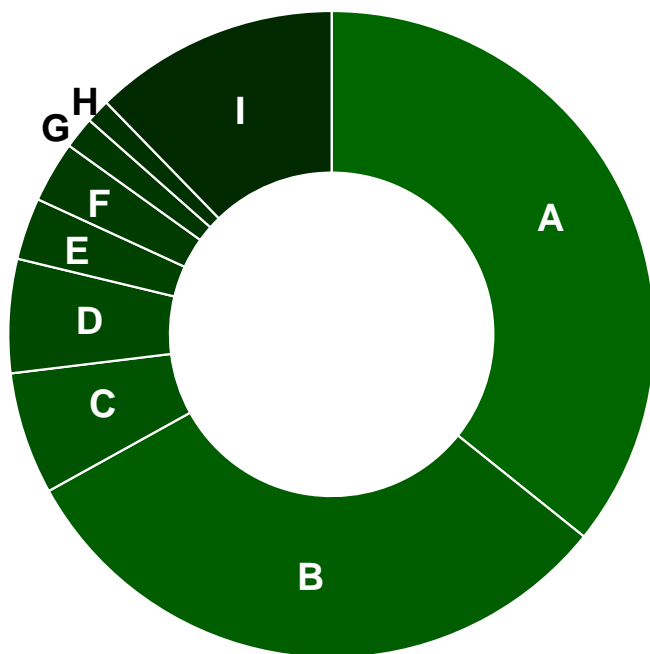
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	257	9%
Entre 30 y 39 años	456	16%
Entre 40 y 49 años	535	19%
Entre 50 y 59 años	625	22%
Entre 60 y 69 años	555	20%
Entre 70 y 79 años	312	11%
Más de 80 años	71	3%
Total	2,811	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	3,265	100.0	2,811	100.0	-13.9
Daños - Automóviles	1,099	33.7	1,005	35.7	-8.6
Vida - Individual	1,121	34.3	877	31.2	-21.8
Daños - Diversos misceláneos	152	4.6	172	6.1	13.2
Vida - Grupo	143	4.4	160	5.7	11.9
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	65	2.0	87	3.1	33.8
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	98	3.0	86	3.1	-12.2
Daños - Incendio	55	1.7	45	1.6	-18.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	78	2.4	34	1.2	-56.4
Resto de productos 1/	454	13.9	345	12.3	-

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



A 35.7% Daños - Automóviles

- 31% Negativa en el pago de la indemnización
- 24% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 9% Cancelación de póliza no contratada

B 31.2% Vida - Individual

- 33% Negativa en el pago de la indemnización
- 19% Cancelación de póliza no contratada
- 15% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada

C 6.1% Daños - Diversos misceláneos

- 49% Negativa en el pago de la indemnización
- 22% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 9% Cancelación de póliza no contratada

D 3.1% Vida - Grupo

**E 3.1% Daños - Terremoto y otros riesgos
catastróficos**

**F 1.6% Accidentes y Enfermedades - Accidentes
personales**

G 1.2% Daños - Incendio

**H 12.3% Accidentes y Enfermedades - Gastos
médicos mayores**

I 12.27% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Seguros BBVA Bancomer no presentó problemática, ya que de los 1,742 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 2017, Seguros BBVA Bancomer solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.1% de los 1,795 asuntos en su contra, las cuales representaron el 2.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 182 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, 90 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 386 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 715 asuntos atendidos en este proceso, 157 (22.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 16 asuntos (2.2%) 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 3.0% 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, 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.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	449	460	422	411		1,742
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.)	2,877	2,782	2,244	2,528		10,431
Asuntos directos	449	460	422	411		1,742
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.41	6.05	5.32	6.15	×	5.99
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	3	2	2		10
Asuntos directos	449	460	422	411		1,742
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.67	0.65	0.47	0.49	×	0.57
% de participación respecto del Sector	5.88	4.84	5.00	3.57		4.81
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	462	480	434	419		1,795
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.22	0.00	0.00	0.00		0.06
% de participación respecto del Sector	5.88	0.00	0.00	0.00		2.27
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.)	15	0	0	0		15
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	15.00	0.00	0.00	0.00		15.00
% 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	29	60	42	51		182
Asuntos de GE que pasaron a CO	145	164	133	143		585
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	36.59	31.58	35.66	×	31.11
% de participación respecto del Sector	11.20	12.61	9.21	14.25		11.75
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	20	30	21	19		90
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	29	60	42	51		182
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	68.97	50.00	50.00	37.25	✓	49.45
% de participación respecto del Sector	11.11	12.88	8.86	12.42		11.21
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	18	13	8	14		53
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	99	104	91	92		386
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.18	12.50	8.79	15.22	×	13.73
% de participación respecto del Sector	8.49	5.22	3.36	5.86		5.65
Calificación del Proceso	72.24	72.47	76.27	72.31		68.06

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	5.99	n/a	3.95	n/a	3.95
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.57	4.81	4.72	3.57	4.15
Asuntos con prórroga	10	0.06	2.27	9.77	9.57	9.67
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	15.00	n/a	2.62	n/a	2.62
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	31.11	11.75	4.87	3.45	4.16
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	49.45	11.21	8.08	3.11	5.60
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.73	5.65	8.76	7.06	7.91
Total	100			72.78	56.77	68.06

El puntaje 68.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.06 / 10 = 6.81 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	41	52	21	43		157
Asuntos concluidos	178	205	161	171		715
Índice de asuntos diferidos (%)	23.03	25.37	13.04	25.15	✘	21.96
% de participación respecto del Sector	6.62	6.64	2.70	6.74		5.57
Asuntos diferidos no conciliados	19	27	14	12		72
Asuntos diferidos	41	52	21	43		157
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	46.34	51.92	66.67	27.91	✓	45.86
% de participación respecto del Sector	5.54	6.43	2.95	3.49		4.56
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	9	0	4		16
Asuntos concluidos	178	205	161	171		715
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	1.69	4.39	0.00	2.34	✘	2.24
% de participación respecto del Sector	2.54	6.08	0.00	3.60		3.03
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	19	9	9	9		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	86.55	83.11	89.61	84.29		86.50

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	21.96	5.57	15.83	13.85	14.84
Asuntos diferidos no conciliados	20	45.86	4.56	11.29	15.38	13.33
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.24	3.03	19.15	17.51	18.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			86.26	86.74	86.50

El puntaje 86.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.50 / 10 = 8.65 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.81	x	0.6	4.08
• Conciliación:	8.65	x	0.4	3.46
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	7.54

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	3,627	7,983	120.1%
I.- Consultas	2,028	3,300	62.7%
II.- Controversias:	1,599	4,683	192.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,599	4,683	192.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,599	4,683	192.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	595	2,743	361.0%
UNE	356	1,463	311.0%
Correo electrónico	479	225	-53.0%
Teléfono	124	107	-13.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	75	-
Página de internet	45	70	55.6%
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.4	\$2.3	61.0%
Monto Abonado (MDP)	\$1.6	\$6.0	275.7%
% de Abono	110.5%	257.8%	
Resolución Favorable al Usuario	20.0%	69.0%	

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

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*:	147,732
Acciones de Defensa realizadas de Mapfre México:	10,719 Part. 7.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE MÉXICO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	6,367	8,271	29.9%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	2,154	2,448	13.6%
Controversias	1,895	2,102	10.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,305	1,332	2.1%
• Conciliación	590	770	30.5%
Solicitud de Dictamen	213	291	36.6%
Solicitud de Defensoría	29	31	6.9%
Defensoría Legal Gratuita	16	24	50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	8,521	10,719	25.8%

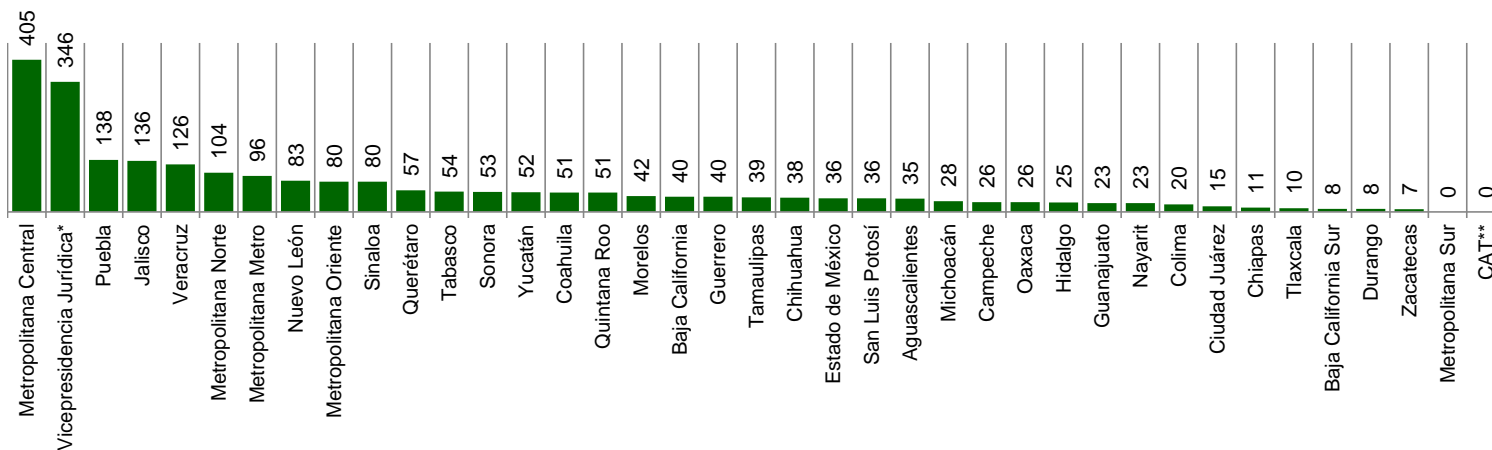
* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,448



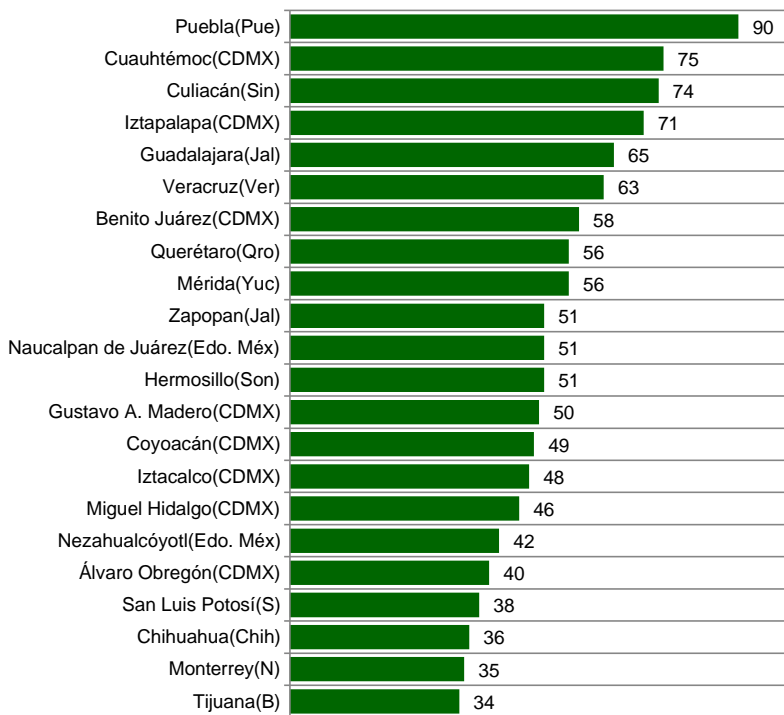
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 269 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre México, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.

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



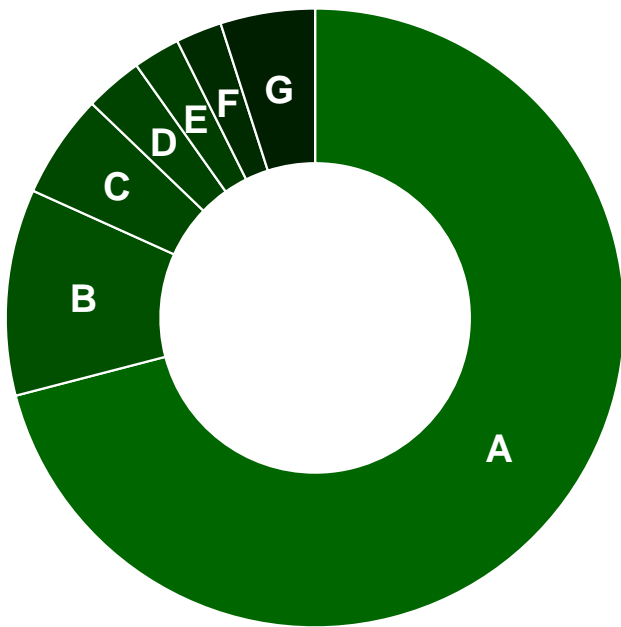
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	309	12.62%
Entre 30 y 39 años	637	26.02%
Entre 40 y 49 años	586	23.95%
Entre 50 y 59 años	534	21.81%
Entre 60 y 69 años	287	11.72%
Entre 70 y 79 años	83	3.39%
Más de 80 años	12	0.49%
Total	2,448	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	2,154	100.0	2,448	100.0	13.6
Daños - Automóviles	1,357	63.0	1,737	71.0	28.0
Vida - Individual	331	15.4	264	10.8	-20.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	154	7.1	133	5.4	-13.6
Daños - Diversos misceláneos	44	2.1	74	3.0	68.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	46	2.1	60	2.5	30.4
Vida - Grupo	70	3.2	59	2.4	-15.7
Resto de productos 1/	152	7.1	121	4.9	-

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



A	71.0% Daños - Automóviles	44% Negativa en el pago de la indemnización
		11% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
		9% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
B	10.8% Vida - Individual	44% Negativa en el pago de la indemnización
		16% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
		9% Cancelación de póliza no contratada
C	5.4% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	45% Negativa en el pago de la indemnización
		8% Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo
		8% Injustificado rechazo por falta de documentación
D	3.0% Daños - Diversos misceláneos	
E	2.5% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	
F	2.4% Vida - Grupo	
G	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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 Aseguradoras se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Mapfre México acumuló 9 vencimientos de 1,231 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.1% 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. Durante el 2017, Mapfre México solicitó 4 prórrogas, es decir, el 0.3% de los 1,259 asuntos en su contra, la cual representó el 9.1% 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 42 casos Mapfre 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, 24 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 578 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 58 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 720 asuntos atendidos en este proceso, 182 (25.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 54.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 17 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 21 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 México incumplió en 1 caso que significó el 4.8% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017
MAPFRE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	7	2		9
Asuntos directos	337	309	267	318		1,231
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	2.62	0.63	✓	0.73
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	6.80	1.32		2.10
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,309	2,160	2,166	3,767		10,402
Asuntos directos	337	309	267	318		1,231
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.85	6.99	8.11	11.85	✗	8.45
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	4	0	8		17
Asuntos directos	337	309	267	318		1,231
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.48	1.29	0.00	2.52	✗	1.38
% de participación respecto del Sector	9.80	6.45	0.00	14.29		8.17
Asuntos con prórroga	1	0	1	2		4
Asuntos concluidos	345	320	271	323		1,259
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.29	0.00	0.37	0.62	✗	0.32
% de participación respecto del Sector	5.88	0.00	25.00	28.57		9.09
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	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.)	19	0	15	34		68
Asuntos con prórroga	1	0	1	2		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	19.00	0.00	15.00	17.00	✗	17.00
% 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	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	9	21	10	2		42
Asuntos de GE que pasaron a CO	141	189	163	130		623
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	6.38	11.11	6.14	1.54	✓	6.74
% de participación respecto del Sector	3.47	4.41	2.19	0.56		2.71
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	11	8	0		24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	21	10	2		42
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	55.56	52.38	80.00	0.00	✓	57.14
% de participación respecto del Sector	2.78	4.72	3.38	0.00		2.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	17	13	9	19		58
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	129	168	153	128		578
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	13.18	7.74	5.88	14.84	✗	10.03
% de participación respecto del Sector	8.02	5.22	3.78	7.95		6.18
Calificación del Proceso	81.88	85.61	81.11	84.50		81.18

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.73	2.10	9.93	9.43	9.68
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.45	n/a	3.43	n/a	3.43
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.38	8.17	4.34	2.57	3.45
Asuntos con prórroga	10	0.32	9.09	8.71	8.29	8.50
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	17.00	n/a	2.31	n/a	2.31
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	6.74	2.71	16.72	16.18	16.45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	57.14	2.99	7.00	11.83	9.42
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	10.03	6.18	9.10	6.78	7.94
Total	100			81.54	75.08	81.18

El puntaje 81.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.18 / 10 = 8.12 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	46	51	42	43		182
Asuntos concluidos	161	215	181	163		720
Índice de asuntos diferidos (%)	28.57	23.72	23.20	26.38	✘	25.28
% de participación respecto del Sector	7.43	6.51	5.39	6.74		6.46
Asuntos diferidos no conciliados	25	29	27	19		100
Asuntos diferidos	46	51	42	43		182
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	54.35	56.86	64.29	44.19	✓	54.95
% de participación respecto del Sector	7.29	6.90	5.70	5.52		6.33
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	8	5	0		17
Asuntos concluidos	161	215	181	163		720
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.48	3.72	2.76	0.00	✓	2.36
% de participación respecto del Sector	3.39	5.41	3.31	0.00		3.22
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	1	0		1
Asuntos con Convenio	6	6	3	6		21
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	33.33	0.00	✓	4.76
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	33.33	0.00		10.00
Calificación del Proceso	83.64	82.97	45.19	83.59		69.90

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	25.28	6.46	15.20	12.87	14.03
Asuntos diferidos no conciliados	20	54.95	6.33	9.56	13.58	11.57
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.36	3.22	19.10	17.35	18.23
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	4.76	10.00	31.64	20.50	26.07
Total	100			75.50	64.30	69.90

El puntaje 69.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

69.90 / 10 = 6.99 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.12	x	0.6	4.87
• Conciliación:	6.99	x	0.4	2.80

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 7.67

NUEVA SECCIÓN**Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)**

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	3,686	4,502	22.1%
I.- Consultas	2,537	3,246	27.9%
II.- Controversias:	1,149	1,256	9.3%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,149	1,256	9.3%

CONTROVERSIAS**Medio de Recepción**

TOTAL	2016	2017	9.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,149	1,256	9.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$49.6	\$54.9	10.7%
Monto Abonado (MDP)	\$5.4	\$0.8	-85.5%
% de Abono	10.9%	1.4%	
Resolución Favorable al Usuario	6.8%	49.5%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
 Acciones de Defensa realizadas de Zurich Santander Seguros México: 5,468 Part. 3.7%

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

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	2,371	3,401	43.4%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	2,058	2,067	0.4%
Controversias	1,859	1,837	-1.2%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,334	1,253	-6.1%
• Conciliación	525	584	11.2%
Solicitud de Dictamen	169	191	13.0%
Solicitud de Defensoría	21	23	9.5%
Defensoría Legal Gratuita	9	12	33.3%
Asesorías Jurídicas Penales	0	3	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	1	-
TOTAL	4,429	5,468	23.5%

* 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.

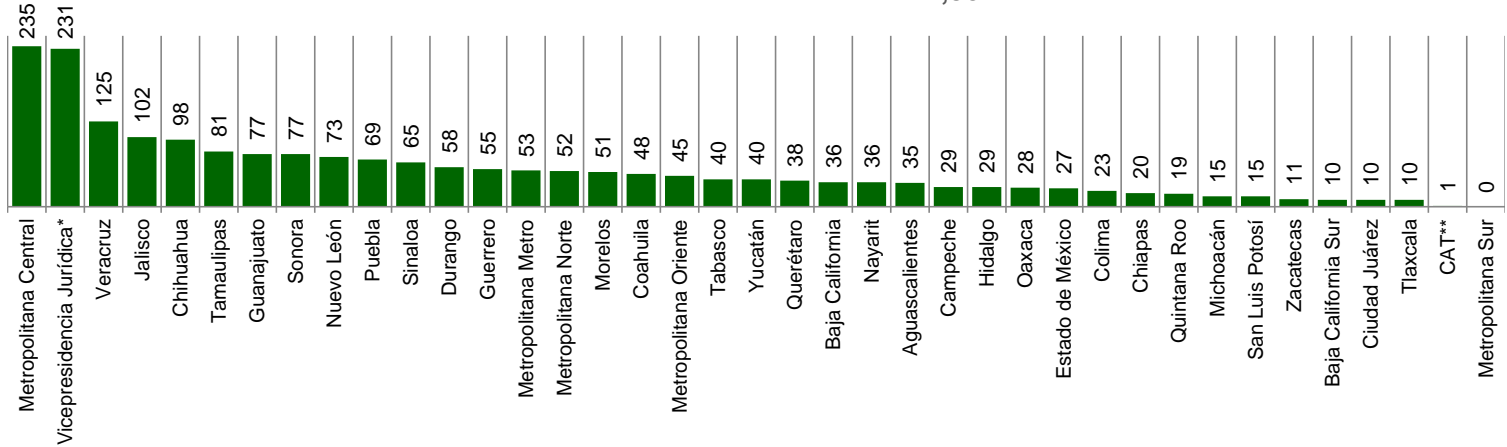
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,067



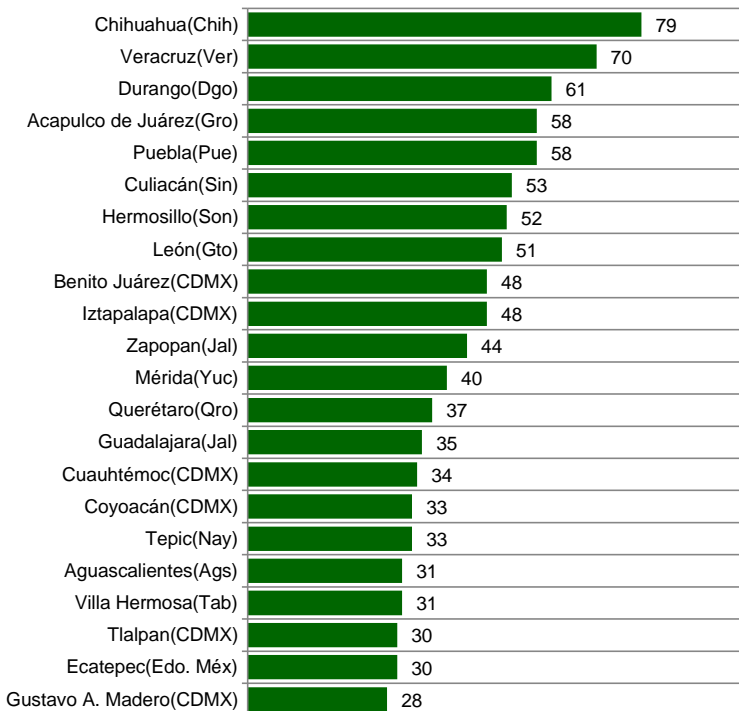
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 257 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander Seguros México, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.

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	195	9%
Entre 30 y 39 años	385	19%
Entre 40 y 49 años	424	21%
Entre 50 y 59 años	525	25%
Entre 60 y 69 años	374	18%
Entre 70 y 79 años	134	7%
Más de 80 años	30	1%
Total	2,067	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

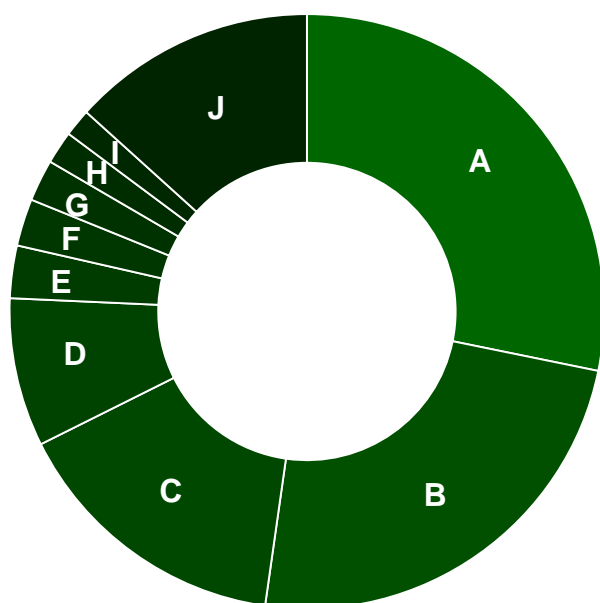
ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	2,058	100.0	2,067	100.0	0.4
Vida - Individual	625	30.4	583	28.2	-6.7
Daños - Automóviles	546	26.5	497	24.0	-9.0
Daños - Diversos misceláneos	199	9.7	318	15.4	59.8
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	100	4.8	167	8.1	67.0
Vida - Grupo	45	2.2	59	2.8	31.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	53	2.6	53	2.6	0.0
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	28	1.3	47	2.3	67.9
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	16	0.8	37	1.8	131.3
Daños - Crédito	142	6.9	31	1.5	-78.2
Resto de productos 1/	304	14.8	275	13.3	-

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



A	28.2% Vida - Individual
37%	Negativa en el pago de la indemnización
21%	Cancelación de póliza no contratada
13%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
B	24.0% Daños - Automóviles
31%	Negativa en el pago de la indemnización
11%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
9%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
C	15.4% Daños - Diversos misceláneos
66%	Negativa en el pago de la indemnización
11%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
7%	Cancelación de póliza no contratada
D	8.1% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales
E	2.8% Vida - Grupo
F	2.6% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores
G	2.3% Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos
H	1.8% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales
I	1.5% Daños - Crédito
J	13.3% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Zurich Santander Seguros acumuló 5 vencimientos de 1,114 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.2% 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 2017, Zurich Santander Seguros solicitó 4 prórrogas, es decir, el 0.3% de los 1,221 asuntos en su contra, las cuales representaron el 9.1% 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 55 casos Zurich Santander 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, 31 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 330 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 47 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 531 asuntos atendidos en este proceso, 121 (22.8%) 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 61.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 10 asuntos (1.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 17 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 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 2017

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	2	1		5
Asuntos directos	293	257	286	278		1,114
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.78	0.70	0.36	✓	0.45
% de participación respecto del Sector	0.00	1.80	1.94	0.66		1.17
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,079	1,854	2,706	2,499		9,138
Asuntos directos	293	257	286	278		1,114
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7.10	7.21	9.46	8.99	✓	8.20
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	8	2	1	1		12
Asuntos directos	293	257	286	278		1,114
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.73	0.78	0.35	0.36	✗	1.08
% de participación respecto del Sector	15.69	3.23	2.50	1.79		5.77
Asuntos con prórroga	1	1	2	0		4
Asuntos concluidos	304	291	325	301		1,221
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.33	0.34	0.62	0.00	✓	0.33
% de participación respecto del Sector	5.88	6.25	50.00	0.00		9.09
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	1	2	0		4
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	14	26	61	0		101
Asuntos con prórroga	1	1	2	0		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	14.00	26.00	30.50	0.00	✓	25.25
% 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	1	1	2	0		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	10	17	20	8		55
Asuntos de GE que pasaron a CO	69	115	102	100		386
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	14.49	14.78	19.61	8.00	✓	14.25
% de participación respecto del Sector	3.86	3.57	4.39	2.23		3.55
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	8	13	3		31
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	17	20	8		55
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	70.00	47.06	65.00	37.50	✓	56.36
% de participación respecto del Sector	3.89	3.43	5.49	1.96		3.86
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	11	11	12	13		47
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	58	98	82	92		330
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.97	11.22	14.63	14.13	✓	14.24
% de participación respecto del Sector	5.19	4.42	5.04	5.44		5.01
Calificación del Proceso	79.07	81.41	71.16	88.62		77.77

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.45	1.17	9.96	9.68	9.82
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.20	n/a	3.48	n/a	3.48
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.08	5.77	4.48	3.29	3.88
Asuntos con prórroga	10	0.33	9.09	8.67	8.29	8.48
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	25.25	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	14.25	3.55	13.07	15.00	14.04
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	56.36	3.86	7.11	10.91	9.01
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.24	5.01	8.72	7.39	8.05
Total	100			76.50	74.55	77.77

El puntaje 77.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.77 / 10 = 7.78 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	18	48	32	23		121
Asuntos concluidos	101	155	143	132		531
Índice de asuntos diferidos (%)	17.82	30.97	22.38	17.42	✓	22.79
% de participación respecto del Sector	2.91	6.13	4.11	3.61		4.30
Asuntos diferidos no conciliados	11	32	17	14		74
Asuntos diferidos	18	48	32	23		121
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	61.11	66.67	53.13	60.87	✗	61.16
% de participación respecto del Sector	3.21	7.62	3.59	4.07		4.69
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	6	3	0		10
Asuntos concluidos	101	155	143	132		531
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.99	3.87	2.10	0.00	✓	1.88
% de participación respecto del Sector	0.85	4.05	1.99	0.00		1.89
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	8	3	4	2		17
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	89.23	81.59	87.71	86.45		86.14

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	22.79	4.30	15.67	15.26	15.47
Asuntos diferidos no conciliados	20	61.16	4.69	8.38	15.25	11.82
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.88	1.89	19.28	18.44	18.86
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.33	88.95	86.14

El puntaje 86.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.14 / 10 = 8.61 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.78	x	0.6	4.67
• Conciliación:	8.61	x	0.4	3.44
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	8.11

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	2,621	2,143	-18.2%
I.- Consultas	1,105	472	-57.3%
II.- Controversias:	1,516	1,671	10.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,516	1,671	10.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,516	1,671	10.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,414	1,377	-2.6%
UNE	101	294	191.1%
Teléfono	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$58.2	\$219.7	277.2%
Monto Abonado (MDP)	\$4.4	\$4.1	-5.4%
% de Abono	7.5%	1.9%	
Resolución Favorable al Usuario	19.5%	65.6%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*:	147,732	
Acciones de Defensa realizadas de Ace Seguros:	1,565	Part. 1.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ACE SEGUROS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,045	972	-7.0%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	833	593	-28.8%
Controversias	754	508	-32.6%
• Gestión Ordinaria	54	1	-98.1%
• Gestión Electrónica	462	327	-29.2%
• Conciliación	238	180	-24.4%
Solicitud de Dictamen	65	74	13.8%
Solicitud de Defensoría	8	6	-25.0%
Defensoría Legal Gratuita	6	5	-16.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,878	1,565	-16.7%

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

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

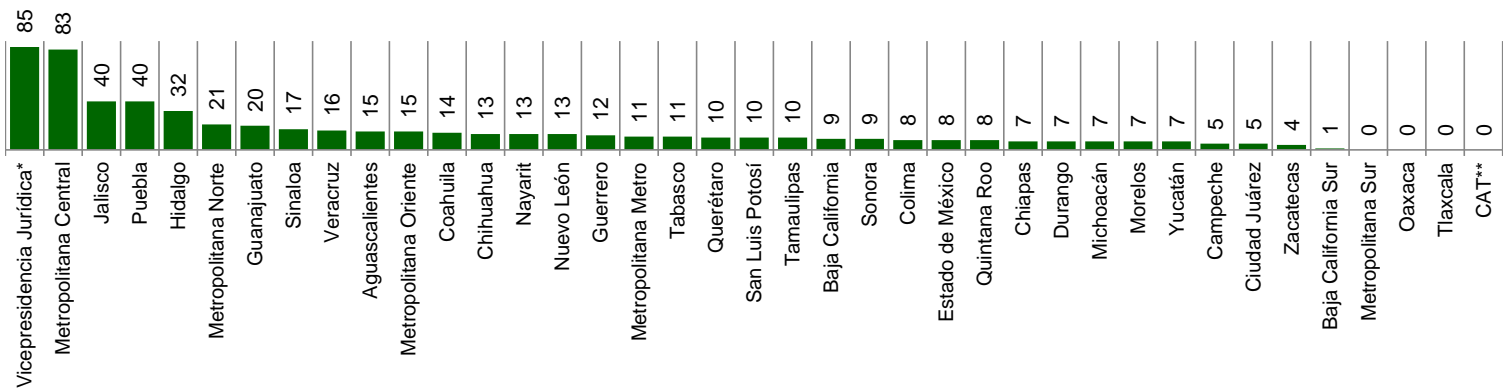
FICHA ESTADÍSTICA 2017

ACE SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

593



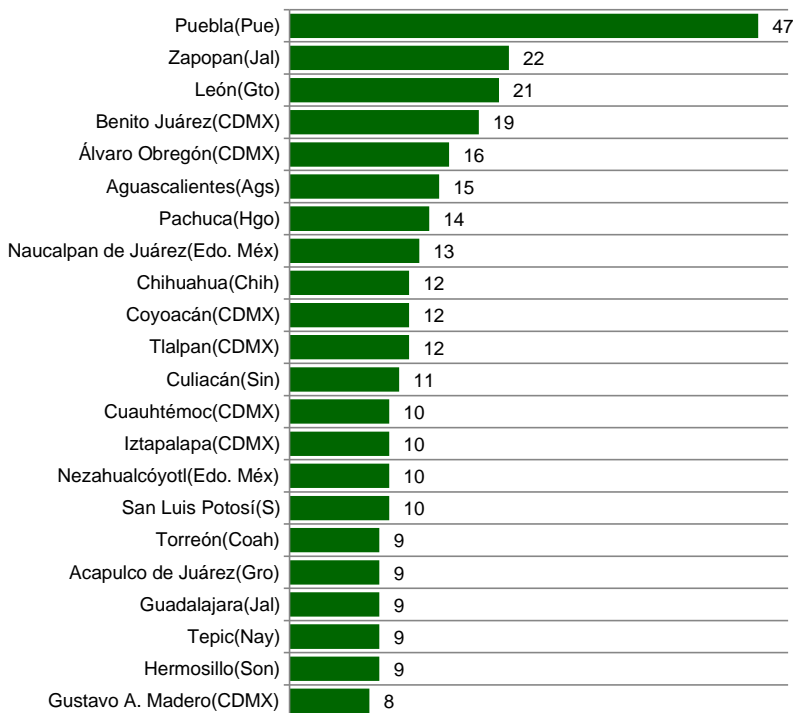
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 138 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ace Seguros, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	27	5%
Entre 30 y 39 años	118	20%
Entre 40 y 49 años	125	21%
Entre 50 y 59 años	157	26%
Entre 60 y 69 años	124	21%
Entre 70 y 79 años	34	6%
Más de 80 años	8	1%
Total	593	100%

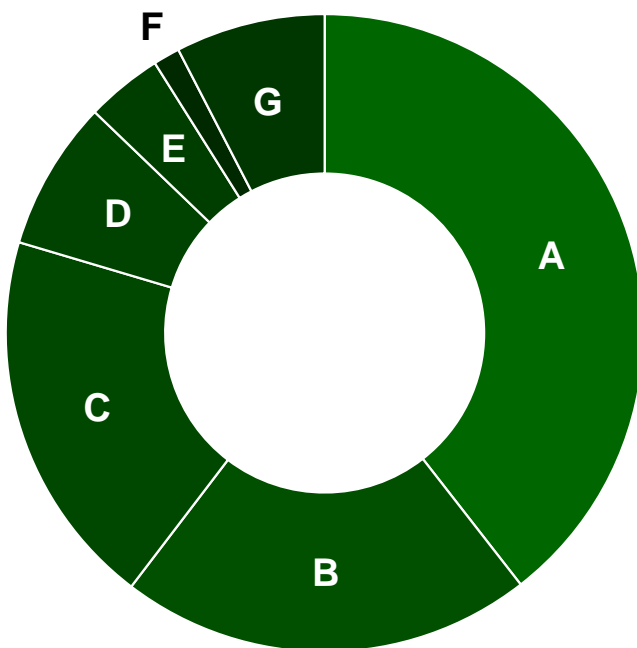
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	833	100.0	593	100.00	-28.8
Vida - Individual	275	33.0	234	39.5	-14.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	212	25.5	124	20.9	-41.5
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	173	20.8	114	19.2	-34.1
Vida - Grupo	44	5.3	45	7.6	2.3
Daños - Automóviles	37	4.4	23	3.9	-37.8
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	5	0.6	8	1.3	60.0
Resto de productos 1/	87	10.4	45	7.6	-

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



A	39.5% Vida - Individual
33%	Negativa en el pago de la indemnización
14%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
12%	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
B	20.9% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores
54%	Negativa en el pago de la indemnización
13%	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	19.2% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales
34%	Negativa en el pago de la indemnización
20%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
10%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
D	7.6% Vida - Grupo
E	3.9% Daños - Automóviles
F	1.3% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales
G	7.6% Varios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, ACE Seguros México acumuló 3 vencimientos de 256 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.70% 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 México no presentó problemática, ya que de los 332 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 43 casos ACE Seguros 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, 19 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 107 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 16 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 189 asuntos atendidos en este proceso, 44 (23.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 63.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (3.7%) 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 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, ACE Seguros México 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 2017

ACE SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	1	0		3
Asuntos directos	68	61	84	43		256
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	3.28	1.19	0.00	✓	1.17
% de participación respecto del Sector	0.00	1.80	0.97	0.00		0.70
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	507	562	645	346		2,060
Asuntos directos	68	61	84	43		256
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7.46	9.21	7.68	8.05	✗	8.05
% 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	68	61	84	43		256
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.94	0.00	1.19	0.00	✓	1.17
% de participación respecto del Sector	3.92	0.00	2.50	0.00		1.44
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	92	78	102	60		332
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	12	13	8		43
Asuntos de GE que pasaron a CO	40	48	40	28		156
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	25.00	25.00	32.50	28.57	✓	27.56
% de participación respecto del Sector	3.86	2.52	2.85	2.23		2.78
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	4	6	3		19
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	12	13	8		43
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	60.00	33.33	46.15	37.50	✓	44.19
% de participación respecto del Sector	3.33	1.72	2.53	1.96		2.37
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	5	5	3		16
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	24	36	27	20		107
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	12.50	13.89	18.52	15.00	✓	14.95
% de participación respecto del Sector	1.42	2.01	2.10	1.26		1.71
Calificación del Proceso	85.08	86.82	83.08	88.09		83.75



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	1.17	0.70	9.89	9.81	9.85
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.05	n/a	3.52	n/a	3.52
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.17	1.44	4.44	4.57	4.50
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	27.56	2.78	6.60	16.09	11.34
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	44.19	2.37	8.81	12.49	10.65
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.95	1.71	8.65	9.11	8.88
Total	100			76.91	82.07	83.75

El puntaje 83.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.75 / 10 = 8.38 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ACE SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	1		2
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	560		561
Asuntos directos	1	0	0	1		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00	0.00	560.00	x	280.50
% 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	1		2
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	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	2	0	0		3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		33.33
% de participación respecto del Sector	25.00	0.00	0.00	0.00		12.50
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		25.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	2	0	0		2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	2	0	0		2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	18.18	0.00	0.00		11.11
Calificación del Proceso	72.50	N/A	N/A	91.00		63.31



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	280.50	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	33.33	12.50	1.00	16.20	8.60
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	25.00	1.00	8.00	4.50
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	100.00	11.11	1.00	7.43	4.21
Total	100			49.00	66.63	63.31

El puntaje 63.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$63.31 / 10 = 6.33 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 ACE SEGUROS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim.	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	7	14	9	14		44
Asuntos concluidos	46	58	47	38		189
Índice de asuntos diferidos (%)	15.22	24.14	19.15	36.84	X	23.28
% de participación respecto del Sector	1.13	1.79	1.16	2.19		1.56
Asuntos diferidos no conciliados	6	6	6	10		28
Asuntos diferidos	7	14	9	14		44
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	85.71	42.86	66.67	71.43	X	63.64
% de participación respecto del Sector	1.75	1.43	1.27	2.91		1.77
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3	2	2		7
Asuntos concluidos	46	58	47	38		189
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	5.17	4.26	5.26	X	3.70
% de participación respecto del Sector	0.00	2.03	1.32	1.80		1.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	2	1	1		5
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	89.12	90.34	89.26	82.45		88.73

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	23.28	1.56	15.58	18.28	16.93
Asuntos diferidos no conciliados	20	63.64	1.77	7.91	18.20	13.06
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.70	1.33	18.59	18.91	18.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			82.08	95.39	88.73

El puntaje 88.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.73 / 10 = 8.87 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ACE SEGUROS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	6.33	x	0.2	1.27
• Gestión Electrónica:	8.38	x	0.5	4.19
• Conciliación:	8.87	x	0.3	2.66
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE		=		8.12



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	797	593	-25.6%
I.- Consultas	208	175	-15.9%
II.- Controversias:	589	418	-29.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	589	418	-29.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	589	418	-29.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	314	210	-33.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	275	208	-24.4%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$17.0	\$33.5	96.4%
Monto Abonado (MDP)	\$4.2	\$2.7	-37.0%
% de Abono	24.7%	7.9%	
Resolución Favorable al Usuario	13.0%	42.3%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Inbursa: 5,143 Part. 3.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	2,283	3,731	63.4%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,291	1,412	9.4%
Controversias	1,208	1,291	6.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	915	967	5.7%
• Conciliación	293	324	10.6%
Solicitud de Dictamen	74	107	44.6%
Solicitud de Defensoría	8	7	-12.5%
Defensoría Legal Gratuita	1	6	500.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	1	-
TOTAL	3,574	5,143	43.9%

* 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.

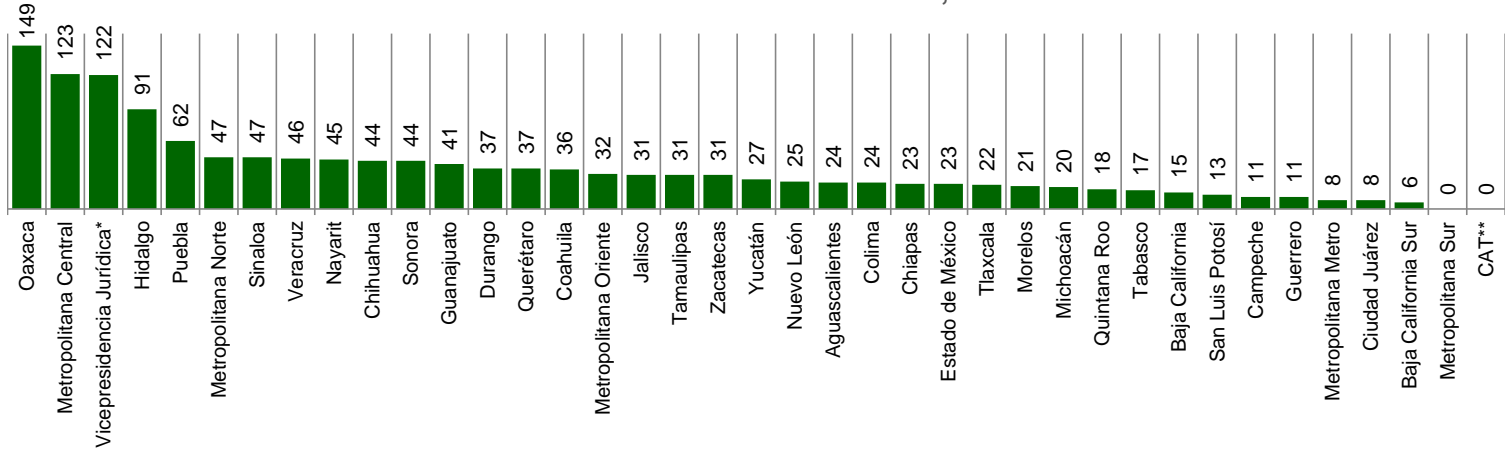
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS INBURSA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,412



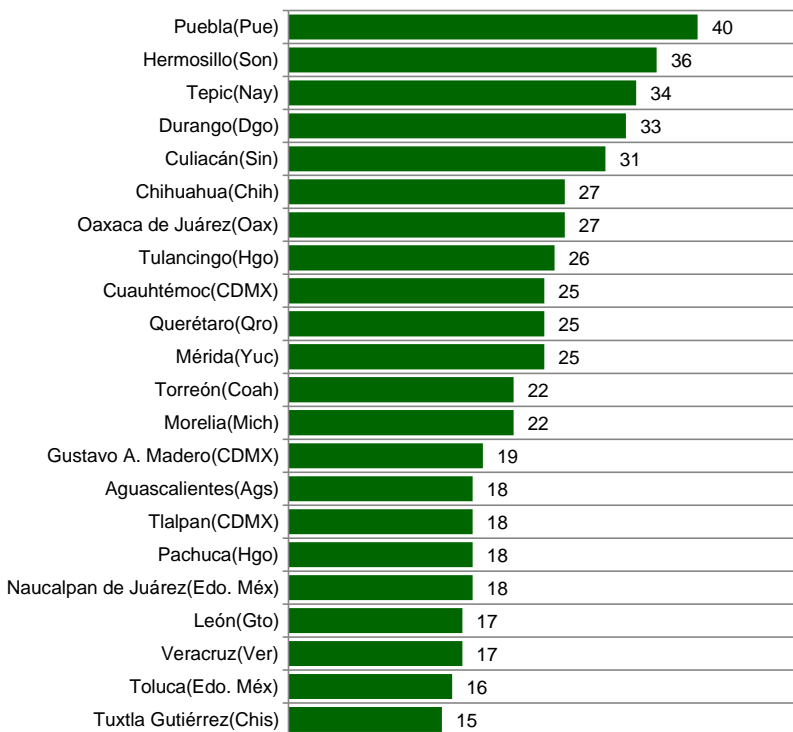
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 325 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 51 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	114	8%
Entre 30 y 39 años	372	26%
Entre 40 y 49 años	358	25%
Entre 50 y 59 años	329	23%
Entre 60 y 69 años	181	13%
Entre 70 y 79 años	50	4%
Más de 80 años	8	1%
Total	1,412	100%

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

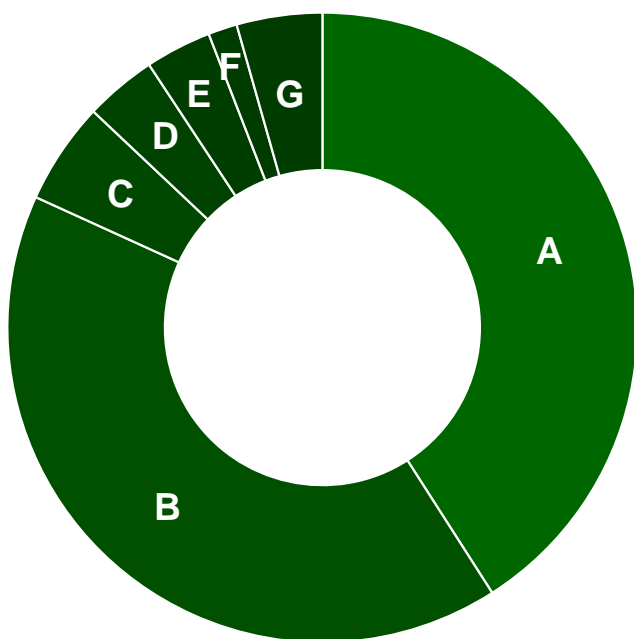
FICHA ESTADÍSTICA 2017 SEGUROS INBURSA



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,291	100.0	1,412	100.0	9.4
Daños - Automóviles	493	38.2	578	40.9	17.2
Vida - Individual	563	43.6	577	40.9	2.5
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	64	4.9	74	5.2	15.6
Vida - Grupo	44	3.4	52	3.7	18.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	46	3.6	48	3.4	4.3
Daños - Diversos misceláneos	15	1.2	21	1.5	40.0
Resto de productos 1/	66	5.1	62	4.4	-

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



A	40.9% Daños - Automóviles
33%	Negativa en el pago de la indemnización
17%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	40.9% Vida - Individual
59%	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
C	5.2% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores
42%	Negativa en el pago de la indemnización
12%	Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
5%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
D	3.7% Vida - Grupo
E	3.4% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales
F	1.5% Daños - Diversos misceláneos
G	4.4% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Seguros Inbursa acumuló 18 vencimientos de 913 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.0% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.2% 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 2017, Seguros Inbursa solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.2% de los 960 asuntos en su contra, las cuales representaron el 4.5% 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 58 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, 30 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 220 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 33 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 325 asuntos atendidos en este proceso, 76 (23.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 60.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (1.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.9% 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, 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.

FICHA ESTADÍSTICA 2017
SEGUROS INBURSA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	4	9	4	1		18
Asuntos directos	187	255	250	221		913
Índice de asuntos directos vencidos (%)	2.14	3.53	1.60	0.45	✓	1.97
% de participación respecto del Sector	6.45	8.11	3.88	0.66		4.21
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,170	3,369	3,060	2,157		10,756
Asuntos directos	187	255	250	221		913
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.60	13.21	12.24	9.76	✓	11.78
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	4	0	0		4
Asuntos directos	187	255	250	221		913
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.57	0.00	0.00		0.44
% de participación respecto del Sector	0.00	6.45	0.00	0.00		1.92
Asuntos con prórroga	1	1	0	0		2
Asuntos concluidos	195	267	265	233		960
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.51	0.37	0.00	0.00		0.21
% de participación respecto del Sector	5.88	6.25	0.00	0.00		4.55
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	1	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	20	17	0	0		37
Asuntos con prórroga	1	1	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	20.00	17.00	0.00	0.00		18.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	1	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	13	17	20		58
Asuntos de GE que pasaron a CO	60	69	77	78		284
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	13.33	18.84	22.08	25.64	✗	20.42
% de participación respecto del Sector	3.09	2.73	3.73	5.59		3.74
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	7	8	8		30
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	13	17	20		58
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	87.50	53.85	47.06	40.00	✓	51.72
% de participación respecto del Sector	3.89	3.00	3.38	5.23		3.74
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	10	9	8		33
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	46	56	60	58		220
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	13.04	17.86	15.00	13.79	✓	15.00
% de participación respecto del Sector	2.83	4.02	3.78	3.35		3.52
Calificación del Proceso	79.19	78.74	83.33	83.34		78.10

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	1.97	4.21	9.82	8.86	9.34
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.78	n/a	2.73	n/a	2.73
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.44	1.92	4.79	4.43	4.61
Asuntos con prórroga	10	0.21	4.55	9.16	9.14	9.15
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	18.50	n/a	2.07	n/a	2.07
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	20.42	3.74	10.07	14.73	12.40
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	51.72	3.74	7.76	11.04	9.40
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	15.00	3.52	8.65	8.17	8.41
Total	100			75.05	76.36	78.10

El puntaje 78.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.10 / 10 = 7.81 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS INBURSA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	16	22	16	22		76
Asuntos concluidos	72	82	85	86		325
Índice de asuntos diferidos (%)	22.22	26.83	18.82	25.58	X	23.38
% de participación respecto del Sector	2.58	2.81	2.05	3.45		2.70
Asuntos diferidos no conciliados	10	13	13	10		46
Asuntos diferidos	16	22	16	22		76
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	62.50	59.09	81.25	45.45	✓	60.53
% de participación respecto del Sector	2.92	3.10	2.74	2.91		2.91
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	0	2	1		5
Asuntos concluidos	72	82	85	86		325
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.78	0.00	2.35	1.16	✓	1.54
% de participación respecto del Sector	1.69	0.00	1.32	0.90		0.95
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	1	1	2		7
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	88.32	88.77	87.09	87.06		88.38

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	23.38	2.70	15.56	17.02	16.29
Asuntos diferidos no conciliados	20	60.53	2.91	8.50	17.05	12.77
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.54	0.95	19.42	19.22	19.32
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.47	93.29	88.38

El puntaje 88.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.38 / 10 = 8.84 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.81	x	0.6	4.69
• Conciliación:	8.84	x	0.4	3.54

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 8.22

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	2,569	3,219	25.3%
I.- Consultas	575	794	38.1%
II.- Controversias:	1,994	2,425	21.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,994	2,425	21.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,994	2,425	21.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	928	964	3.9%
Correo electrónico	509	856	68.2%
Teléfono	511	532	4.1%
UNE	36	42	16.7%
Sucursales	2	27	1250.0%
Página de internet	5	4	-20.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	3	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$7.0	\$1.2	-83.0%
Monto Abonado (MDP)	\$0.6	\$0.4	-30.8%
% de Abono	9.1%	36.7%	
Resolución Favorable al Usuario	2.2%	47.8%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS AFIRME



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*: 147,732
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros Afirme: 1,583 Part. 1.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AFIRME:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	602	1,229	104.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	266	354	33.1%
Controversias	257	321	24.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	185	218	17.8%
• Conciliación	72	103	43.1%
Solicitud de Dictamen	9	31	244.4%
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	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	868	1,583	82.4%

* 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.

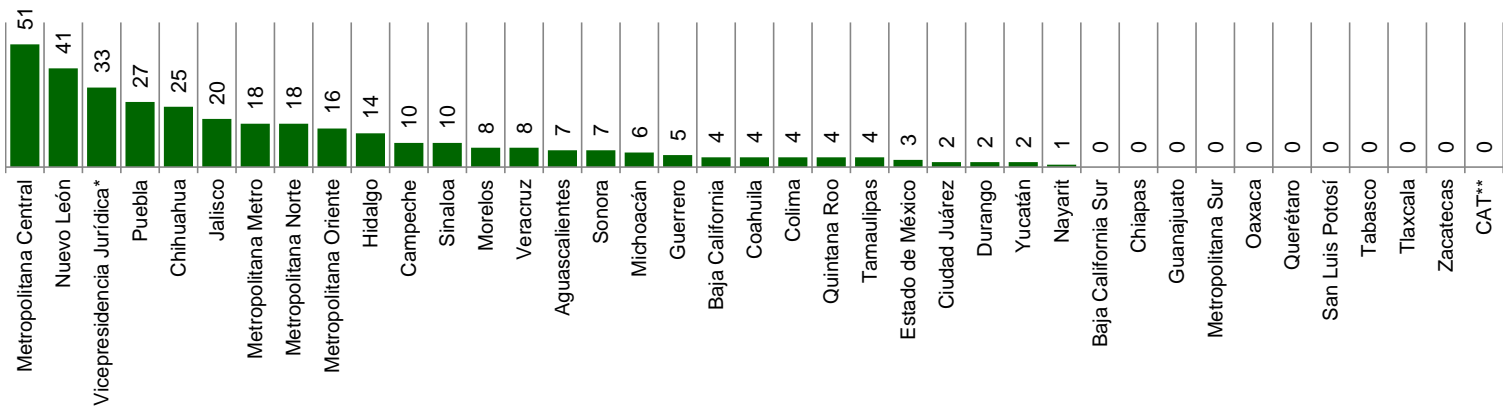
FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS AFIRME



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

354



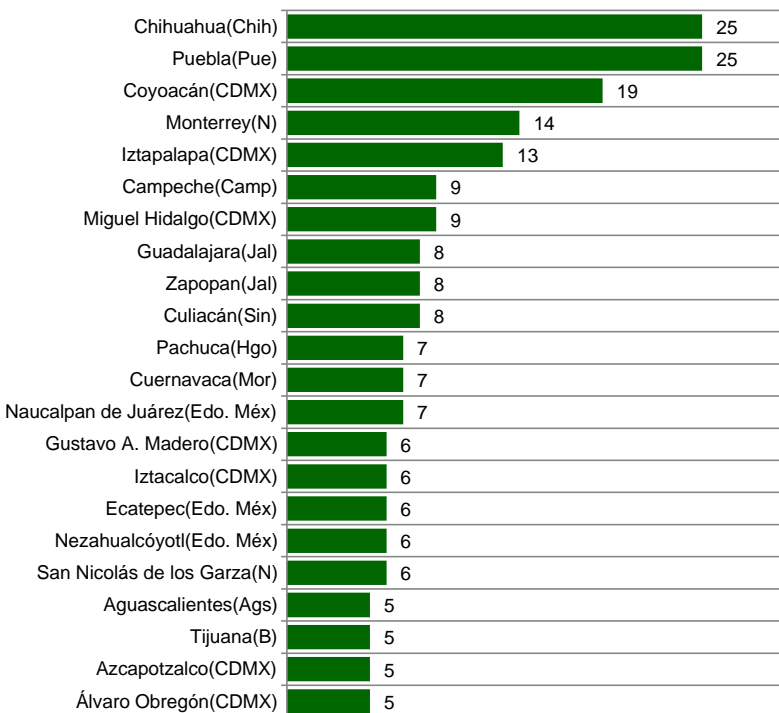
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 91 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Afirme, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.

El 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.



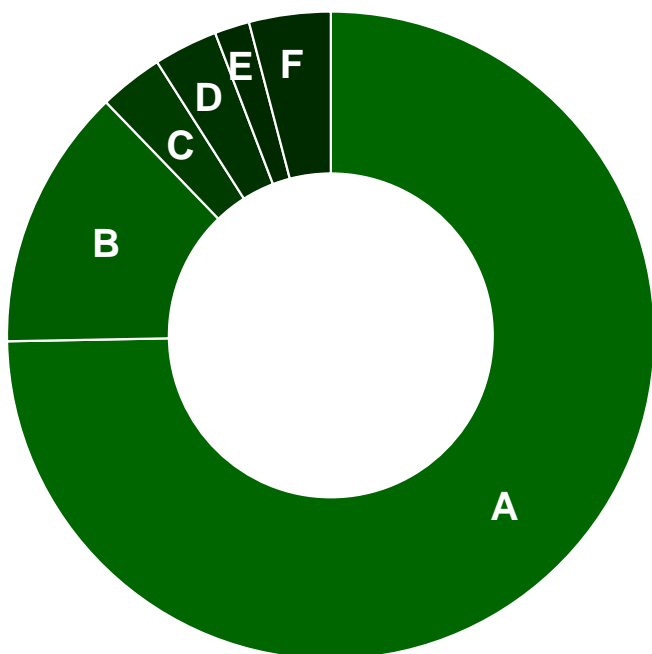
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	26	7.3%
Entre 30 y 39 años	71	20.0%
Entre 40 y 49 años	88	24.9%
Entre 50 y 59 años	104	29.4%
Entre 60 y 69 años	58	16.4%
Entre 70 y 79 años	6	1.7%
Más de 80 años	1	0.3%
Total	354	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	266	100.0	354	100.0	33.1
Daños - Automóviles	177	66.5	257	72.6	45.2
Vida - Individual	51	19.2	45	12.7	-11.8
Vida - Grupo	13	4.9	21	5.9	61.5
Daños - Diversos misceláneos	2	0.8	11	3.1	450.0
Daños - Diversos técnicos	3	1.1	6	1.7	100.0
Resto de productos 1/	20	7.5	14	4.0	-

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



A 72.6% Daños - Automóviles

- 39% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
- 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 12.7% Vida - Individual

- 62% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
- 11% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

C 5.9% Vida - Grupo

- 38% Negativa en el pago de la indemnización
- 19% Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
- 14% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

D 3.1% Daños - Diversos misceláneos

E 1.7% Daños - Diversos técnicos

F 4.0% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Seguros Afirme no presentó problemática, ya que de los 215 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 2017, Seguros Afirme solicitó 5 prórrogas, es decir, el 2.2% de los 225 asuntos en su contra, el cual representó el 11.4% 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 9 casos Seguros Afirme 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 69 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 16 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 95 asuntos atendidos en este proceso, 29 (30.5%) 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 41.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (7.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Afirme 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 2017

SEGUROS AFIRME



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	54	61	50	50		215
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.)	847	826	750	579		3,002
Asuntos directos	54	61	50	50		215
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.69	13.54	15.00	11.58	✓	13.96
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	1		1
Asuntos directos	54	61	50	50		215
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	2.00	✗	0.47
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	1.79		0.48
Asuntos con prórroga	0	3	1	1		5
Asuntos concluidos	56	65	52	52		225
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	4.62	1.92	1.92		2.22
% de participación respecto del Sector	0.00	18.75	25.00	14.29		11.36
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	3	1	1		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	16	22		98
Asuntos con prórroga	0	3	1	1		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	20.00	16.00	22.00	✗	19.60
% 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	3	1	1		5
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	1	5		9
Asuntos de GE que pasaron a CO	14	18	28	18		78
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.14	11.11	3.57	27.78	✗	11.54
% de participación respecto del Sector	0.39	0.42	0.22	1.40		0.58
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	1	3		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	1	5		9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	100.00	100.00	60.00	✓	66.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.86	0.42	1.96		0.75
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	2	8	4		16
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	13	16	27	13		69
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	15.38	12.50	29.63	30.77	✗	23.19
% de participación respecto del Sector	0.94	0.80	3.36	1.67		1.71
Calificación del Proceso	94.36	77.41	77.83	75.77		78.65

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS AFIRME



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	13.96	n/a	2.27	n/a	2.27
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.47	0.48	4.78	4.86	4.82
Asuntos con prórroga	10	2.22	11.36	1.00	7.86	4.43
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	19.60	n/a	1.90	n/a	1.90
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	11.54	0.58	14.39	19.18	16.79
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	0.75	5.67	14.21	9.94
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.19	1.71	7.91	9.11	8.51
Total	100			67.91	85.21	78.65

El puntaje 78.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.65 / 10 = 7.87 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SEGUROS AFIRME



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	6	4	13	6		29
Asuntos concluidos	20	21	33	21		95
Índice de asuntos diferidos (%)	30.00	19.05	39.39	28.57	✓	30.53
% de participación respecto del Sector	0.97	0.51	1.67	0.94		1.03
Asuntos diferidos no conciliados	3	3	3	3		12
Asuntos diferidos	6	4	13	6		29
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	75.00	23.08	50.00	✗	41.38
% de participación respecto del Sector	0.87	0.71	0.63	0.87		0.76
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	2	3		7
Asuntos concluidos	20	21	33	21		95
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.00	4.76	6.06	14.29	✗	7.37
% de participación respecto del Sector	0.85	0.68	1.32	2.70		1.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	0	0	1		3
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	90.42	89.32	91.16	84.89		90.27

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	30.53	1.03	14.20	18.86	16.53
Asuntos diferidos no conciliados	20	41.38	0.76	12.14	19.23	15.68
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	7.37	1.33	17.20	18.91	18.05
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.54	97.00	90.27

El puntaje 90.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.27 / 10 = 9.03 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017
SEGUROS AFIRME



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.87	x	0.6	4.72
• Conciliación:	9.03	x	0.4	3.61

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 8.33

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	184	262	42.4%
I.- Consultas	3	0	-100.0%
II.- Controversias:	181	262	44.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	181	262	44.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	181	262	44.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	181	214	18.2%
UNE	0	48	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.52	\$4.63	785.7%
Monto Abonado (MDP)	\$0.02	\$1.06	4529.7%
% de Abono	4.4%	23.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.6%	52.8%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH



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*:	147,732	
Acciones de Defensa realizadas de Zurich:	2,916	Part. 2.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,084	2,176	100.7%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	528	740	40.2%
Controversias	468	662	41.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	322	463	43.8%
• Conciliación	146	199	36.3%
Solicitud de Dictamen	49	72	46.9%
Solicitud de Defensoría	8	3	-62.5%
Defensoría Legal Gratuita	3	3	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,612	2,916	80.9%

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

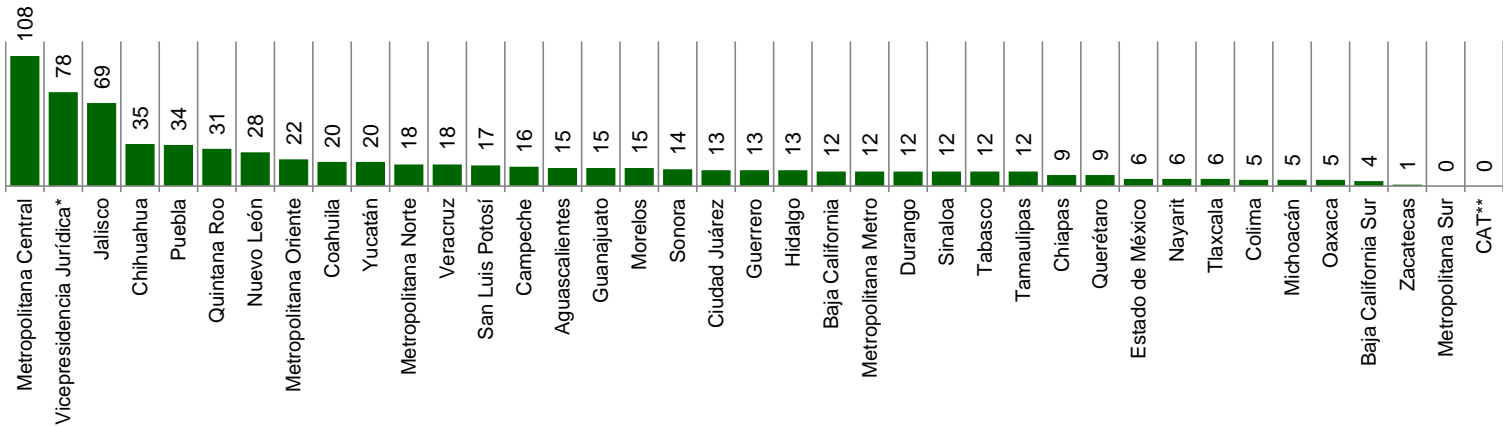
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

740



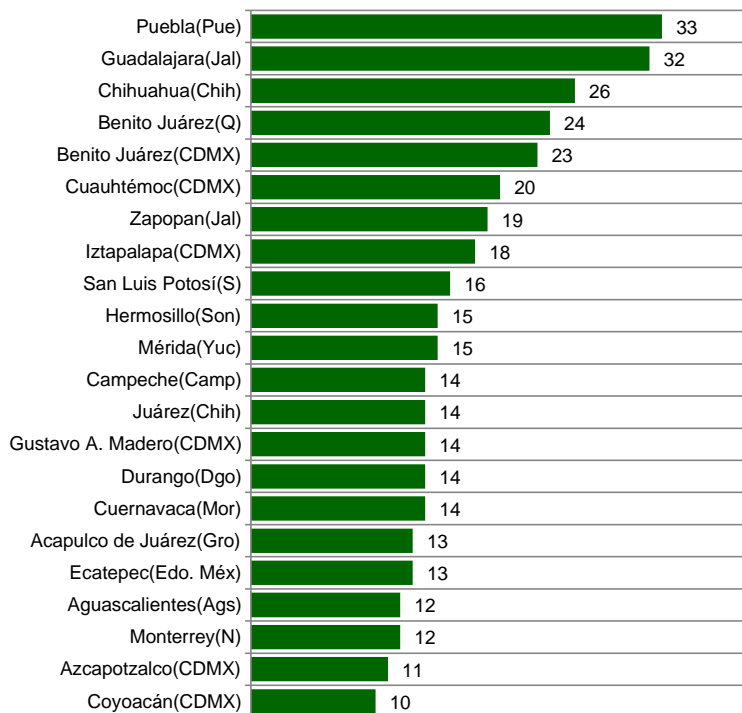
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 158 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



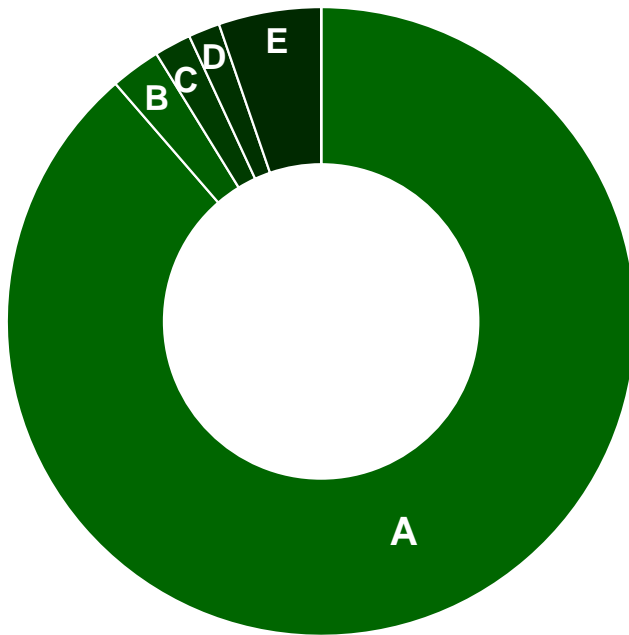
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	90	12%
Entre 30 y 39 años	178	24%
Entre 40 y 49 años	188	25%
Entre 50 y 59 años	169	23%
Entre 60 y 69 años	79	11%
Entre 70 y 79 años	28	4%
Más de 80 años	8	1%
Total	740	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	528	100.0	740	100.0	40.2
Daños - Automóviles	451	85.4	656	88.6	45.5
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	16	3.0	19	2.6	18.8
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	2	0.4	14	1.9	600.0
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	4	0.8	12	1.6	200.0
Resto de productos 1/	55	10.4	39	5.3	-

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



A	88.6%	Daños - Automóviles	35% Negativa en el pago de la indemnización
			13% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
			12% Inconformidad con el monto de la indemnización
B	2.6%	Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	32% Incumplimiento de beneficios adicionales contratados
			21% Negativa en el pago de la indemnización
			11% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
C	1.9%	Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	79% Negativa en el pago de la indemnización
			7% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
			7% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
D	1.6%	Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	
E	5.3%	Varios	

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 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 2017, Zurich acumuló 1 vencimiento de 432 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.2% 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 2017, Zurich solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.2% de los 437 asuntos en su contra, el cual representó el 2.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 40 casos Zurich 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, 24 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 105 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 7 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 180 asuntos atendidos en este proceso, 36 (20.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 52.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (2.8%) 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 0.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 8 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Zurich 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 2017 ZURICH



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	96	108	110	118		432
Índice de asuntos directos vencidos (%)	1.04	0.00	0.00	0.00		0.23
% de participación respecto del Sector	1.61	0.00	0.00	0.00		0.23
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	838	844	891	1,230		3,803
Asuntos directos	96	108	110	118		432
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.73	7.81	8.10	10.42	✘	8.80
% 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	96	108	110	118		432
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.91	0.85	✓	0.46
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	2.50	1.79		0.96
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	97	112	110	118		437
Índice de asuntos con prórroga (%)	1.03	0.00	0.00	0.00		0.23
% de participación respecto del Sector	5.88	0.00	0.00	0.00		2.27
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.)	16	0	0	0		16
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	16.00	0.00	0.00	0.00		16.00
% 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	1	8	18	13		40
Asuntos de GE que pasaron a CO	34	33	40	38		145
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	2.94	24.24	45.00	34.21	✓	27.59
% de participación respecto del Sector	0.39	1.68	3.95	3.63		2.58
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	3	11	9		24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	8	18	13		40
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	37.50	61.11	69.23	✘	60.00
% de participación respecto del Sector	0.56	1.29	4.64	5.88		2.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3	1	1		7
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	33	25	22	25		105
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	6.06	12.00	4.55	4.00	✓	6.67
% de participación respecto del Sector	0.94	1.20	0.42	0.42		0.75
Calificación del Proceso	85.03	88.50	78.96	83.14		80.04

FICHA ESTADÍSTICA 2017 ZURICH



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.23	0.23	9.98	9.94	9.96
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.80	n/a	3.36	n/a	3.36
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.46	0.96	4.78	4.71	4.75
Asuntos con prórroga	10	0.23	2.27	9.07	9.57	9.32
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	16.00	n/a	2.47	n/a	2.47
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	27.59	2.58	6.58	16.36	11.47
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	60.00	2.99	6.60	11.83	9.22
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	6.67	0.75	9.40	9.61	9.51
Total	100			72.24	82.03	80.04

El puntaje 80.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.04 / 10 = 8.00 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ZURICH



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	5	12	11	8		36
Asuntos concluidos	47	43	49	41		180
Índice de asuntos diferidos (%)	10.64	27.91	22.45	19.51	✓	20.00
% de participación respecto del Sector	0.81	1.53	1.41	1.25		1.28
Asuntos diferidos no conciliados	4	2	7	6		19
Asuntos diferidos	5	12	11	8		36
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	80.00	16.67	63.64	75.00	✗	52.78
% de participación respecto del Sector	1.17	0.48	1.48	1.74		1.20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	2	0	0		5
Asuntos concluidos	47	43	49	41		180
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	6.38	4.65	0.00	0.00		2.78
% de participación respecto del Sector	2.54	1.35	0.00	0.00		0.95
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	2	2	2		8
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	88.44	93.39	90.38	88.23		90.85

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	20.00	1.28	16.20	18.59	17.39
Asuntos diferidos no conciliados	20	52.78	1.20	9.97	18.78	14.38
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.78	0.95	18.94	19.22	19.08
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.12	96.59	90.85

El puntaje 90.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.85 / 10 = 9.09 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.00	x	0.6	4.81
• Conciliación:	9.09	x	0.4	3.63
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE		=		8.44

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	444	638	43.7%
I.- Consultas	3	0	-100.0%
II.- Controversias:	441	638	44.7%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	441	638	44.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	441	638	44.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	315	455	44.4%
Correo electrónico	121	173	43.0%
UNE	1	7	600.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	4	3	-25.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	60.7%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS ATLAS



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*:	147,732
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Atlas:	1,812 Part. 1.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ATLAS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	851	1,295	52.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	384	517	34.6%
Controversias	322	462	43.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	215	301	40.0%
• Conciliación	107	161	50.5%
Solicitud de Dictamen	59	48	-18.6%
Solicitud de Defensoría	2	4	100.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	3	200.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,235	1,812	46.7%

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

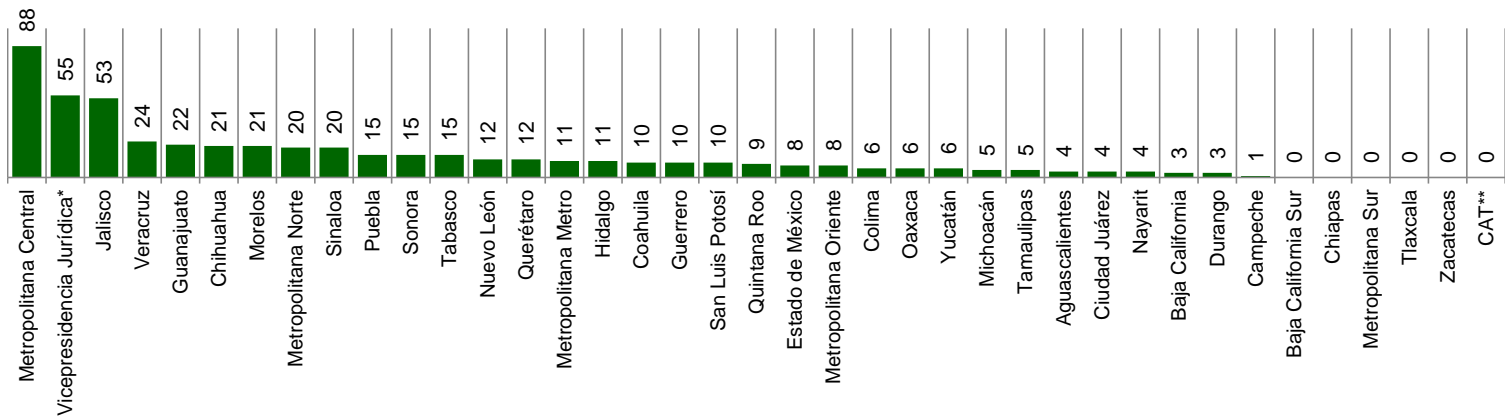
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

517



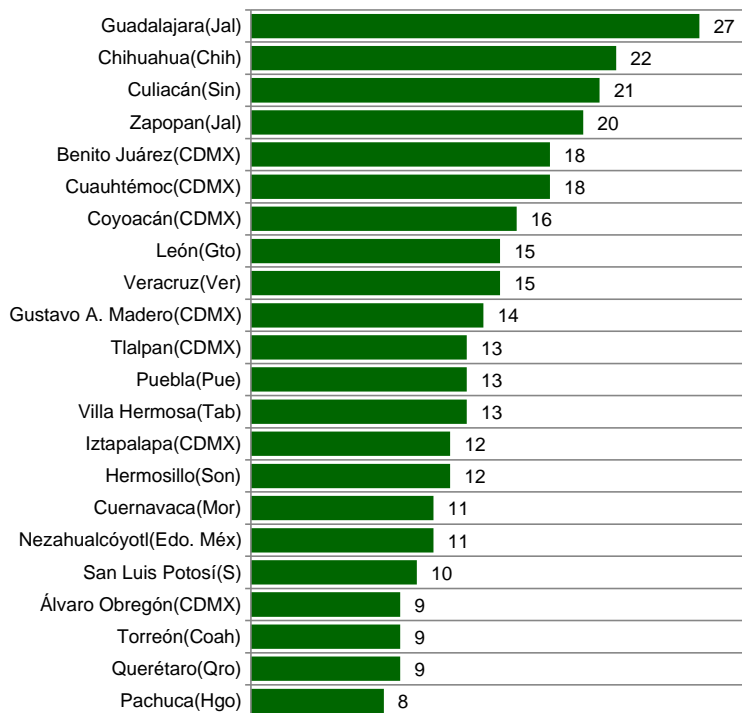
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 105 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Atlas, de éstos, 21 concentran el 60% de las quejas.

El 67% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 33% por mujeres.



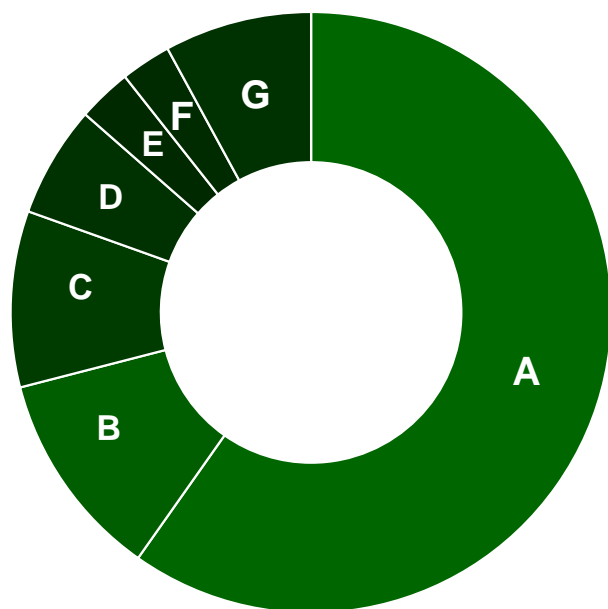
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	63	12%
Entre 30 y 39 años	138	27%
Entre 40 y 49 años	123	24%
Entre 50 y 59 años	105	20%
Entre 60 y 69 años	67	13%
Entre 70 y 79 años	21	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	517	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	384	100.0	517	100.0	34.6
Daños - Automóviles	231	60.1	309	59.8	33.8
Vida - Individual	28	7.3	58	11.2	107.1
Vida - Grupo	54	14.1	49	9.5	-9.3
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	31	8.1	31	6.0	0.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	3	0.8	15	2.9	400.0
Daños - Diversos misceláneos	4	1.0	14	2.7	250.0
Resto de productos 1/	33	8.6	41	7.9	-

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



A 59.8% Daños - Automóviles

- 47% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 9% Inconformidad con la reparación del bien afectado

B 11.2% Vida - Individual

- 33% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 10% No se acredita el estado de invalidez total y permanente

C 9.5% Vida - Grupo

- 71% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 6% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 6.0% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

E 2.9% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

F 2.7% Daños - Diversos misceláneos

G 7.9% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(50 de 80 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Seguros Atlas no presentó problemática, ya que de los 239 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, Seguros Atlas no presentó problemática, ya que de los 283 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 19 casos Seguros Atlas 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 109 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 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 159 asuntos atendidos en este proceso, 52 (32.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 44.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (3.1%) 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 0.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Atlas 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	52	68	61	58		239
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.)	1,021	1,295	1,145	1,043		4,504
Asuntos directos	52	68	61	58		239
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.63	19.04	18.77	17.98	✓	18.85
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	0	0		2
Asuntos directos	52	68	61	58		239
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	2.94	0.00	0.00		0.84
% de participación respecto del Sector	0.00	3.23	0.00	0.00		0.96
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	65	77	68	73		283
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	8	6	4	1		19
Asuntos de GE que pasaron a CO	26	37	35	32		130
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	30.77	16.22	11.43	3.13	✓	14.62
% de participación respecto del Sector	3.09	1.26	0.88	0.28		1.23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	4	0	0		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	6	4	1		19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	25.00	66.67	0.00	0.00		31.58
% de participación respecto del Sector	1.11	1.72	0.00	0.00		0.75
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	5	4	6		17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	31	31	31		109
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	12.50	16.13	12.90	19.35	✗	15.60
% de participación respecto del Sector	0.94	2.01	1.68	2.51		1.81
Calificación del Proceso	87.64	84.57	92.30	92.51		87.70

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	18.85	n/a	1.24	n/a	1.24
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.84	0.96	4.60	4.71	4.66
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	14.62	1.23	12.89	18.27	15.58
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	31.58	0.75	10.58	14.21	12.39
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	15.60	1.81	8.60	9.06	8.83
Total	100			82.91	86.25	87.70

El puntaje 87.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.70 / 10 = 8.77 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS ATLAS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	13	14	12	13		52
Asuntos concluidos	32	48	42	37		159
Índice de asuntos diferidos (%)	40.63	29.17	28.57	35.14	✗	32.70
% de participación respecto del Sector	2.10	1.79	1.54	2.04		1.85
Asuntos diferidos no conciliados	4	7	6	6		23
Asuntos diferidos	13	14	12	13		52
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	30.77	50.00	50.00	46.15	✓	44.23
% de participación respecto del Sector	1.17	1.67	1.27	1.74		1.46
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1	1	0		5
Asuntos concluidos	32	48	42	37		159
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	9.38	2.08	2.38	0.00	✓	3.14
% de participación respecto del Sector	2.54	0.68	0.66	0.00		0.95
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	2	0	1		3
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	89.17	90.07	90.39	88.43		89.95

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	32.70	1.85	13.79	17.96	15.87
Asuntos diferidos no conciliados	20	44.23	1.46	11.60	18.52	15.06
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.14	0.95	18.81	19.22	19.01
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.19	95.71	89.95

El puntaje 89.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.95 / 10 = 9.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.77	x	0.6	5.26
• Conciliación:	9.00	x	0.4	3.60
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	8.86

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	218	305	39.9%
I.- Consultas	1	0	-100.0%
II.- Controversias:	217	305	40.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	217	305	40.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	217	305	40.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	211	301	42.7%
UNE	6	4	-33.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.3	\$0.2	-23.1%
Monto Abonado (MDP)	\$3.6	\$5.3	48.1%
% de Abono	1322.1%	2546.8%	
Resolución Favorable al Usuario	12.0%	59.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

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*: 147,732
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros Monterrey New York Life: 1,468 Part. 1.0%

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

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	873	957	9.6%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	557	511	-8.3%
Controversias	503	459	-8.7%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	380	320	-15.8%
• Conciliación	123	139	13.0%
Solicitud de Dictamen	54	51	-5.6%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,430	1,468	2.7%

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

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

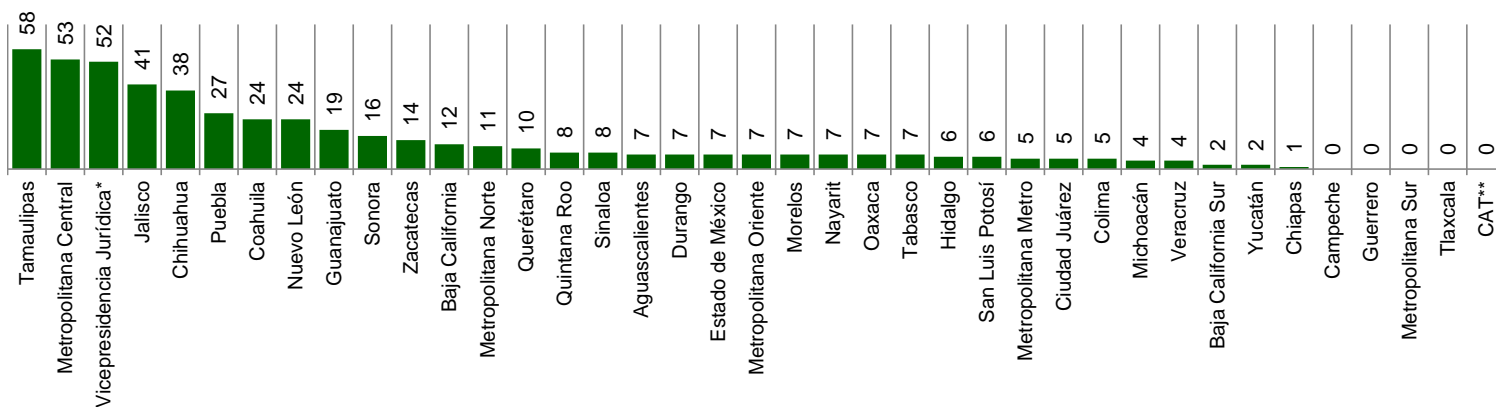
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 511



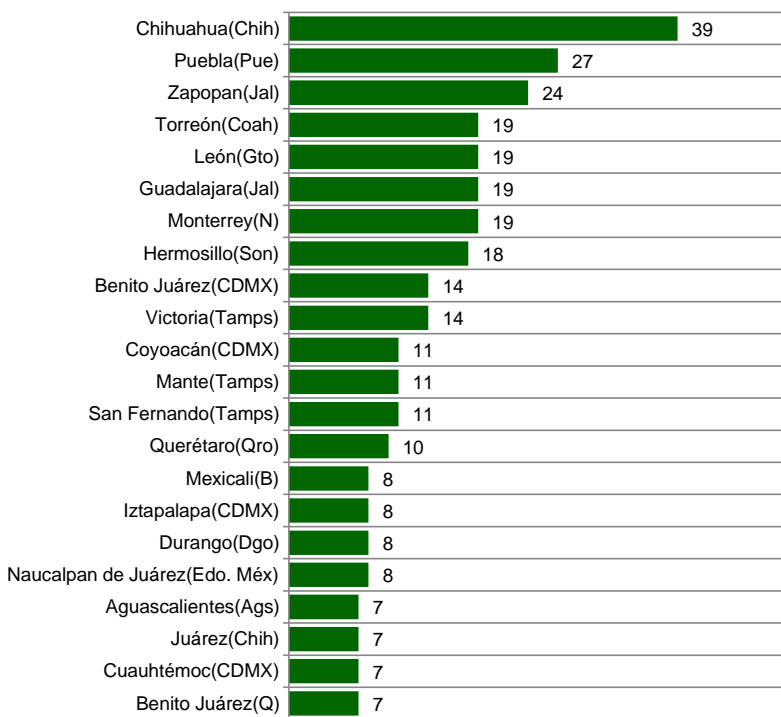
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 105 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 21 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	45	8.8%
Entre 30 y 39 años	115	22.5%
Entre 40 y 49 años	125	24.4%
Entre 50 y 59 años	121	23.7%
Entre 60 y 69 años	77	15.1%
Entre 70 y 79 años	23	4.5%
Más de 80 años	5	1.0%
Total	511	100.0%

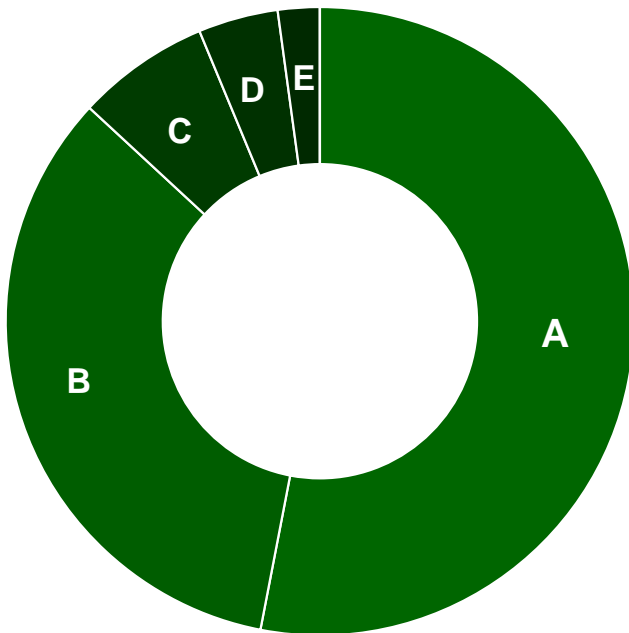
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	557	100.0	511	100.0	-8.3
Vida - Individual	301	54.0	271	53.0	-10.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	192	34.5	173	33.9	-9.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	25	4.5	35	6.8	40.0
Vida - Grupo	17	3.0	21	4.1	23.5
Resto de productos	22	4.0	11	2.2	-



A 53.0% Vida - Individual

- 34% Negativa en el pago de la indemnización
- 27% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 7% Inconformidad con el monto del rescate

B 33.9% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 52% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 6% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto

C 6.8% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

- 40% Negativa en el pago de la indemnización
- 17% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 9% Inconformidad por el pago del deducible del seguro

D 4.1% Vida - Grupo

E 2.2% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE



**SEGUROS
MONTERREY**

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.
(50 de 80 Aseguradoras se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Seguros Monterrey New York Life no presentó problemática, ya que de los 336 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, Seguros Monterrey New York Life no presentó problemática, ya que de los 342 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 10 casos Seguros Monterrey New York Life 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, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 97 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 12 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 132 asuntos atendidos en este proceso, 54 (40.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 64.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (5.3%) 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 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 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 New York Life 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 2017

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	107	95	75	59		336
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.)	1,096	929	514	323		2,862
Asuntos directos	107	95	75	59		336
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.24	9.78	6.85	5.47	✓	8.52
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	0	0	0		4
Asuntos directos	107	95	75	59		336
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	3.74	0.00	0.00	0.00		1.19
% de participación respecto del Sector	7.84	0.00	0.00	0.00		1.92
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	110	95	77	60		342
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3	1	5		10
Asuntos de GE que pasaron a CO	20	25	36	29		110
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	5.00	12.00	2.78	17.24	✗	9.09
% de participación respecto del Sector	0.39	0.63	0.22	1.40		0.65
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3	1	1		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3	1	5		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	100.00	100.00	20.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	1.29	0.42	0.65		0.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	3	6	0		12
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	22	35	24		97
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.75	13.64	17.14	0.00	✓	12.37
% de participación respecto del Sector	1.42	1.20	2.52	0.00		1.28
Calificación del Proceso	92.87	86.45	89.35	94.72		90.46

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	8.52	n/a	3.42	n/a	3.42
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.19	1.92	4.43	4.43	4.43
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	9.09	0.65	15.58	19.09	17.34
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	0.62	8.00	14.34	11.17
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.37	1.28	8.89	9.33	9.11
Total	100			85.31	87.19	90.46

El puntaje 90.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.46 / 10 = 9.05 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	9	11	22	12		54
Asuntos concluidos	24	30	42	36		132
Índice de asuntos diferidos (%)	37.50	36.67	52.38	33.33	✓	40.91
% de participación respecto del Sector	1.45	1.40	2.82	1.88		1.92
Asuntos diferidos no conciliados	4	9	11	11		35
Asuntos diferidos	9	11	22	12		54
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	44.44	81.82	50.00	91.67	✗	64.81
% de participación respecto del Sector	1.17	2.14	2.32	3.20		2.22
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	3	4		7
Asuntos concluidos	24	30	42	36		132
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	7.14	11.11	✗	5.30
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	1.99	3.60		1.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	1	0	0		4
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	91.02	86.91	85.47	78.41		86.22

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	40.91	1.92	12.23	17.88	15.06
Asuntos diferidos no conciliados	20	64.81	2.22	7.69	17.75	12.72
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	5.30	1.33	17.98	18.91	18.45
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			77.90	94.55	86.22

El puntaje 86.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.22 / 10 = 8.62 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.05	x	0.6	5.43
• Conciliación:	8.62	x	0.4	3.45
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	8.88

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	12,070	12,805	6.1%
I.- Consultas	10,620	11,850	11.6%
II.- Controversias:	1,450	955	-34.1%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,450	955	-34.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,450	955	-34.1%
Teléfono	735	382	-48.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	342	313	-8.5%
Sucursales	296	227	-23.3%
Correo electrónico	68	24	-64.7%
UNE	3	8	166.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	6	1	-83.3%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$17.3	\$28.1	62.7%
Monto Abonado (MDP)	\$4.7	\$1.7	-64.3%
% de Abono	27.4%	6.0%	
Resolución Favorable al Usuario	32.1%	54.2%	

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

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*:	147,732	
Acciones de Defensa realizadas de HSBC Seguros:	1,379	Part. 0.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,005	960	-4.5%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	571	419	-26.6%
Controversias	527	384	-27.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	413	266	-35.6%
• Conciliación	114	118	3.5%
Solicitud de Dictamen	39	29	-25.6%
Solicitud de Defensoría	3	5	66.7%
Defensoría Legal Gratuita	2	1	-50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,576	1,379	-12.5%

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

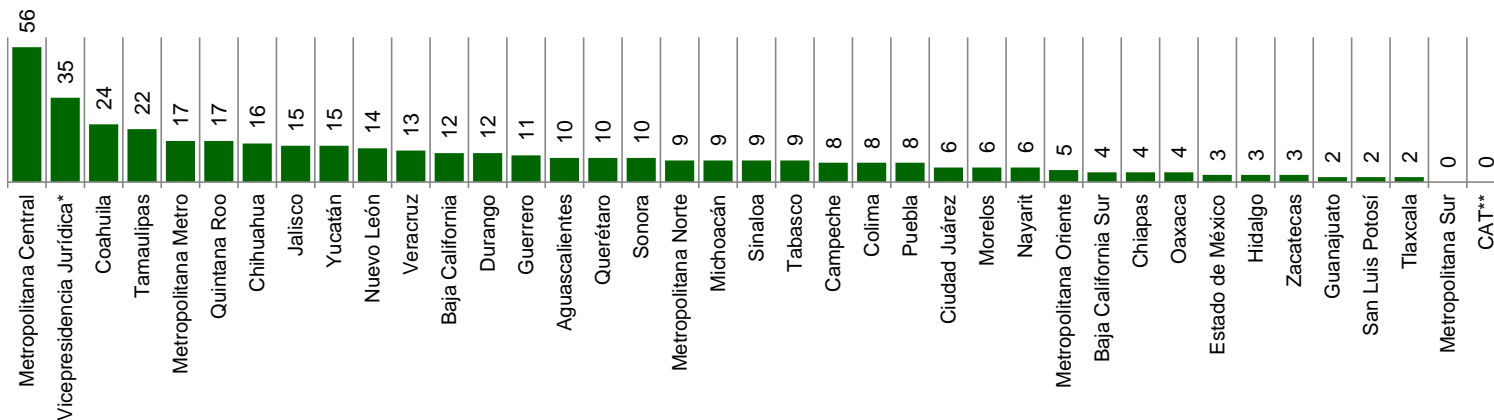
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

419



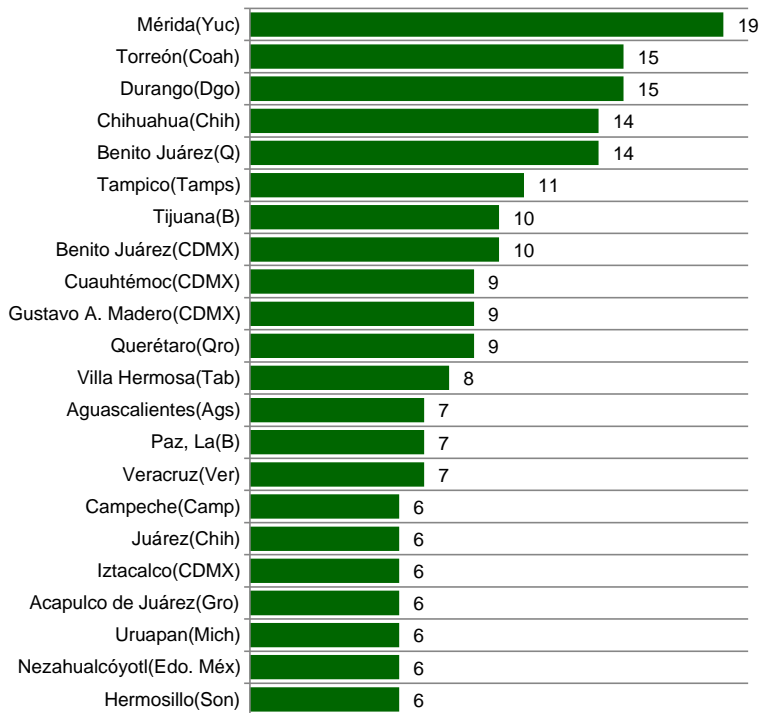
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 124 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC Seguros, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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



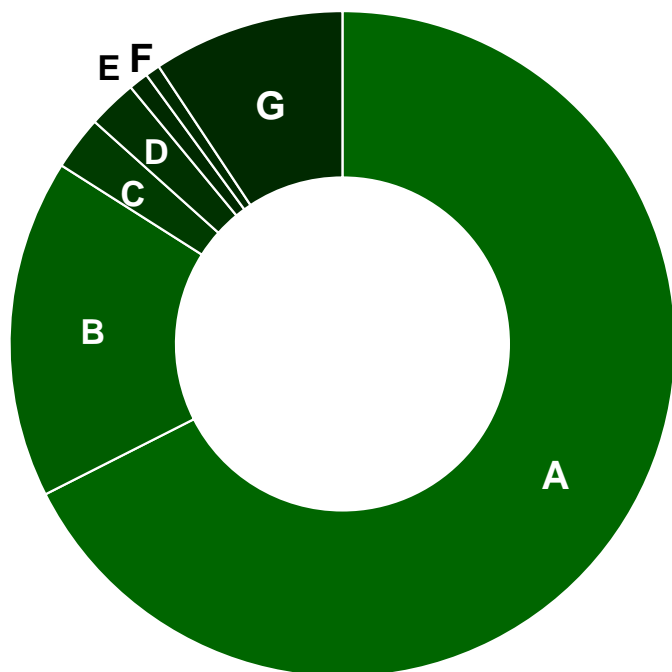
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	31	7.4%
Entre 30 y 39 años	82	19.5%
Entre 40 y 49 años	118	28.2%
Entre 50 y 59 años	108	25.8%
Entre 60 y 69 años	70	16.7%
Entre 70 y 79 años	8	1.9%
Más de 80 años	2	0.5%
Total	419	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	571	100.0	419	100.0	-26.6
Vida - Individual	379	66.4	283	67.5	-25.3
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	109	19.1	69	16.5	-36.7
Vida - Grupo	19	3.3	11	2.6	-42.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	0	0.0	10	2.4	-
Daños - Diversos misceláneos	6	1.0	4	1.0	-33.3
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	1	0.2	3	0.7	200.0
Resto de productos 1/	57	10.0	39	9.3	-

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



A	67.5% Vida - Individual	39% Negativa en el pago de la indemnización 15% Cancelación de póliza no contratada 13% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
B	16.5% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	41% Negativa en el pago de la indemnización 10% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto 10% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
C	2.6% Vida - Grupo	36% Negativa en el pago de la indemnización 27% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización 9% Cancelación de póliza no contratada
D	2.4% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	
E	1.0% Daños - Diversos misceláneos	
F	0.7% Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	
G	9.3% Varios	

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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.
(50 de 80 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 2017, HSBC Seguros acumuló 1 vencimiento de 258 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.23% 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 278 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 10 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, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 77 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 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 113 asuntos atendidos en este proceso, 27 (23.9%) 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 37.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 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 0.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	81	78	55	44		258
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	2.27	✘	0.39
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.66		0.23
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	959	994	766	628		3,347
Asuntos directos	81	78	55	44		258
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.84	12.74	13.93	14.27	✘	12.97
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	0	2		4
Asuntos directos	81	78	55	44		258
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.23	1.28	0.00	4.55	✘	1.55
% de participación respecto del Sector	1.96	1.61	0.00	3.57		1.92
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	84	86	61	47		278
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	4	2	2	2		10
Asuntos de GE que pasaron a CO	28	23	16	22		89
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	14.29	8.70	12.50	9.09	✓	11.24
% de participación respecto del Sector	1.54	0.42	0.44	0.56		0.65
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0	2	1		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	2	2	2		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	0.00	100.00	50.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	1.11	0.00	0.84	0.65		0.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	6	2	6		17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	22	21	14	20		77
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	13.64	28.57	14.29	30.00	✘	22.08
% de participación respecto del Sector	1.42	2.41	0.84	2.51		1.81
Calificación del Proceso	89.10	92.30	86.12	85.72		88.29

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.39	0.23	9.97	9.94	9.95
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.97	n/a	2.48	n/a	2.48
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.55	1.92	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	11.24	0.65	14.54	19.09	16.81
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	0.62	8.00	14.34	11.17
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	22.08	1.81	8.01	9.06	8.53
Total	100			82.25	86.85	88.29

El puntaje 88.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.29 / 10 = 8.83 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	8	5	9	5		27
Asuntos concluidos	32	27	29	25		113
Índice de asuntos diferidos (%)	25.00	18.52	31.03	20.00	✓	23.89
% de participación respecto del Sector	1.29	0.64	1.16	0.78		0.96
Asuntos diferidos no conciliados	3	1	5	1		10
Asuntos diferidos	8	5	9	5		27
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	37.50	20.00	55.56	20.00	✓	37.04
% de participación respecto del Sector	0.87	0.24	1.05	0.29		0.63
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	2	1		3
Asuntos concluidos	32	27	29	25		113
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	6.90	4.00	✓	2.65
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	1.32	0.90		0.57
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	4	2	1		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	93.07	95.88	88.78	93.20		92.62

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	23.89	0.96	15.46	18.94	17.20
Asuntos diferidos no conciliados	20	37.04	0.63	12.96	19.36	16.16
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.65	0.57	18.99	19.53	19.26
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			87.41	97.83	92.62

El puntaje 92.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.62 / 10 = 9.26 de calificación

 PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.83	x	0.6	5.30
• Conciliación:	9.26	x	0.4	3.70
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	9.00

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	9,122	6,387	-30.0%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	9,122	6,387	-30.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	9,122	6,387	-30.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2016	2017	Var.
Sucursales	5,230	3,613	-30.9%
Teléfono	2,047	1,437	-29.8%
UNE	951	703	-26.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	894	634	-29.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.0	\$0.9	-2.8%
Monto Abonado (MDP)	\$0.4	\$0.3	-35.5%
% de Abono	42.4%	28.1%	
Resolución Favorable al Usuario	5.5%	54.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AIG 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*:	147,732	
Acciones de Defensa realizadas de AIG Seguros México:	1,145	Part. 0.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AIG SEGUROS MÉXICO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	494	835	69.0%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	240	310	29.2%
Controversias	220	268	21.8%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	140	165	17.9%
• Conciliación	80	103	28.8%
Solicitud de Dictamen	17	37	117.6%
Solicitud de Defensoría	2	4	100.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	734	1,145	56.0%

* 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.

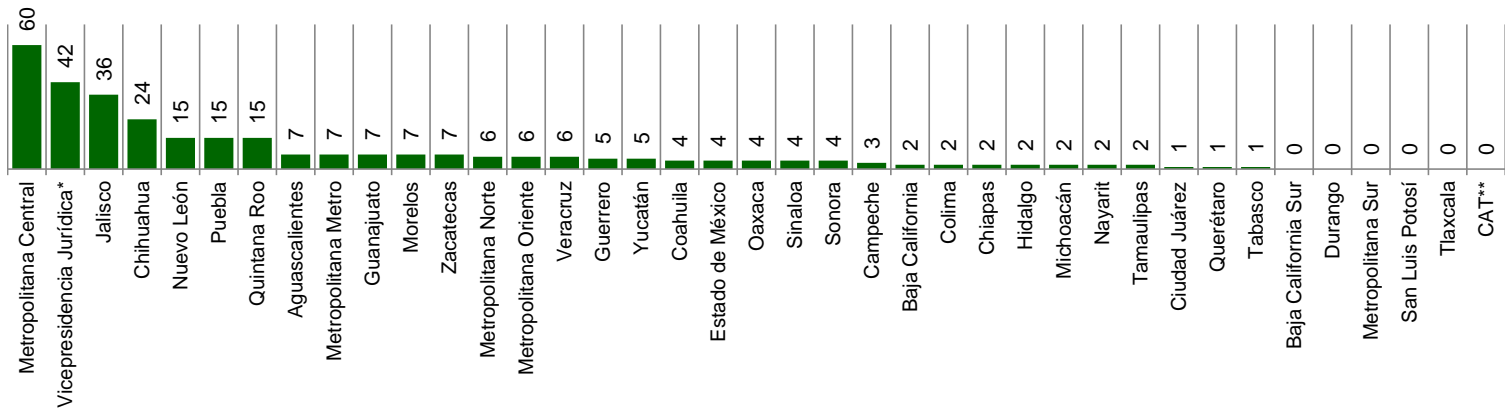
FICHA ESTADÍSTICA 2017

AIG SEGUROS MÉXICO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

310



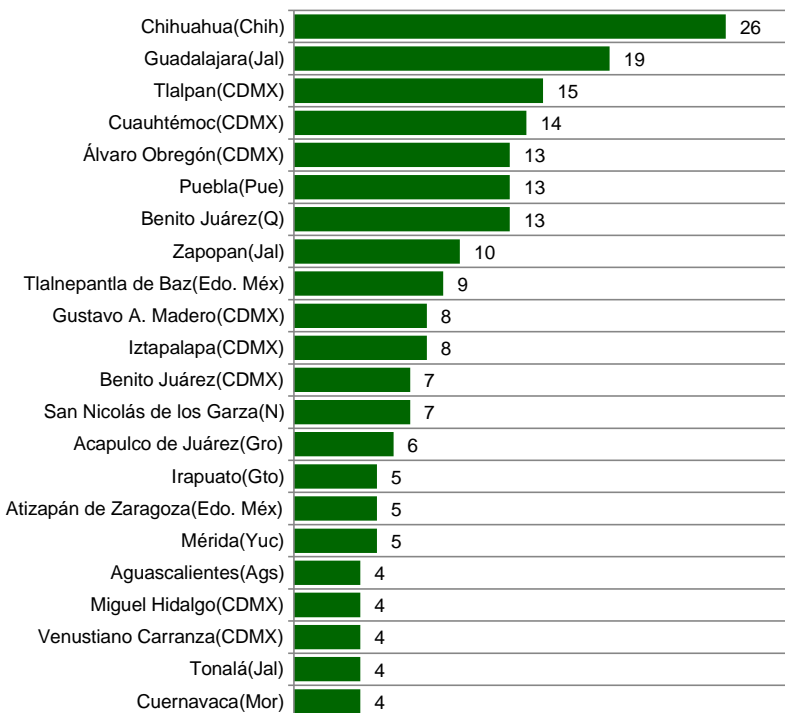
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 75 municipios del país se registra al menos una reclamación de AIG Seguros México, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.

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



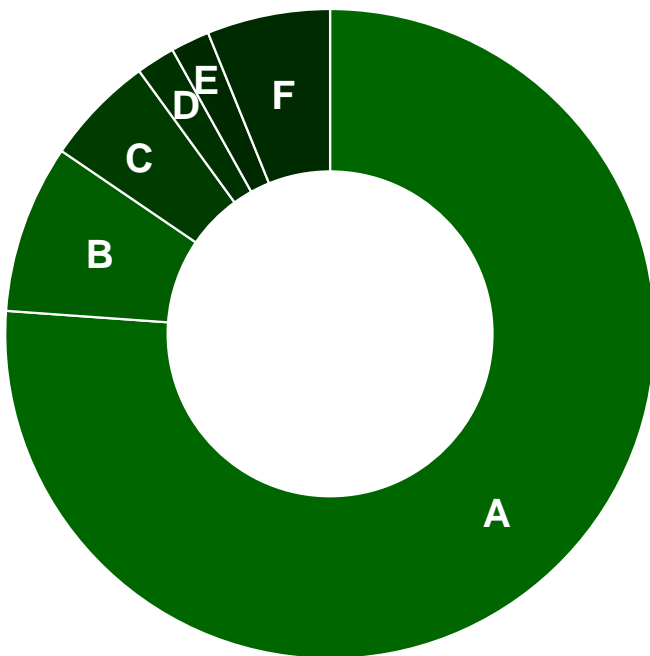
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	4.5%
Entre 30 y 39 años	61	19.7%
Entre 40 y 49 años	108	34.8%
Entre 50 y 59 años	66	21.3%
Entre 60 y 69 años	47	15.2%
Entre 70 y 79 años	9	2.9%
Más de 80 años	5	1.6%
Total	310	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	240	100.0	310	100.0	29.2
Daños - Automóviles	162	67.5	236	76.1	45.7
Daños - Diversos misceláneos	21	8.8	26	8.4	23.8
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	13	5.4	17	5.5	30.8
Daños - Diversos técnicos	2	0.8	6	1.9	200.0
Daños - Marítimo y transporte	2	0.8	6	1.9	200.0
Resto de productos 1/	40	16.7	19	6.2	-

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



- A 76.1% Daños - Automóviles**
 - 42% Negativa en el pago de la indemnización
 - 11% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
 - 11% Inconformidad con el monto de la indemnización
- B 8.4% Daños - Diversos misceláneos**
 - 73% Negativa en el pago de la indemnización
 - 15% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
 - 4% Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
- C 5.5% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
 - 70% Negativa en el pago de la indemnización
 - 18% Inconformidad con el monto de la indemnización
 - 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- D 1.9% Daños - Diversos técnicos**
- E 1.9% Daños - Marítimo y transporte**
- F 6.1% 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	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.94	9.16	9.03
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.83	9.26	9.00
3	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.05	8.62	8.88
4	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.00	9.09	8.44
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	7.87	9.03	8.33
7	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	7.81	8.84	8.22
8	Ace Seguros, S.A.	6.33	8.38	8.87	8.12
9	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	7.78	8.61	8.11
10	Mapfre México, S.A.	N/A	8.12	6.99	7.67
11	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	6.81	8.65	7.54
12	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	7.06	8.20	7.52
13	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.24	6.21	7.43
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	8.25	6.04	7.37
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.62	4.26	6.88
16	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.22	4.55	6.75
17	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	6.67	6.70	6.68
18	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	6.05	7.38	6.58
19	Metlife México, S.A.	N/A	6.62	6.00	6.37
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	5.02	6.30	5.53
	Índice del Sector	9.23	5.22	8.62	7.70

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2017), juntas concentran el 93% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 80 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.
(50 de 80 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 AIG Seguros México no presentó problemática, ya que de los 160 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, AIG Seguros México no presentó problemática, ya que de los 161 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 10 casos AIG Seguros 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, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 73 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 99 asuntos atendidos en este proceso, 14 (14.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (4.0%) 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 0.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, cuando las partes llegan 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, AIG Seguros México no presentó problemática, ya que no firmó convenios.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AIG SEGUROS MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	43	49	37	31		160
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.)	589	630	481	349		2,049
Asuntos directos	43	49	37	31		160
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.70	12.86	13.00	11.26	✓	12.81
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	0	0		2
Asuntos directos	43	49	37	31		160
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	4.08	0.00	0.00		1.25
% de participación respecto del Sector	0.00	3.23	0.00	0.00		0.96
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	43	49	37	32		161
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	0	2	4	4		10
Asuntos de GE que pasaron a CO	16	23	24	20		83
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	8.70	16.67	20.00	✗	12.05
% de participación respecto del Sector	0.00	0.42	0.88	1.12		0.65
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	3	1		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	2	4	4		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	50.00	75.00	25.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.43	1.27	0.65		0.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	3	1	0		5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	21	20	16		73
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	6.25	14.29	5.00	0.00	✓	6.85
% de participación respecto del Sector	0.47	1.20	0.42	0.00		0.53
Calificación del Proceso	96.64	89.80	87.24	93.08		89.41

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	12.81	n/a	2.51	n/a	2.51
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.25	0.96	4.40	4.71	4.56
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	12.05	0.65	14.14	19.09	16.62
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	0.62	8.00	14.34	11.17
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	6.85	0.53	9.38	9.72	9.55
Total	100			83.44	87.87	89.41

El puntaje 89.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.41 / 10 = 8.94 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AIG SEGUROS MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	5	7	1		14
Asuntos concluidos	17	30	26	26		99
Índice de asuntos diferidos (%)	5.88	16.67	26.92	3.85	✓	14.14
% de participación respecto del Sector	0.16	0.64	0.90	0.16		0.50
Asuntos diferidos no conciliados	1	2	5	0		8
Asuntos diferidos	1	5	7	1		14
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	40.00	71.43	0.00	✓	57.14
% de participación respecto del Sector	0.29	0.48	1.05	0.00		0.51
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	1	0		4
Asuntos concluidos	17	30	26	26		99
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	11.76	3.33	3.85	0.00	✓	4.04
% de participación respecto del Sector	1.69	0.68	0.66	0.00		0.76
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	87.17	93.19	88.67	99.40		91.62

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	14.14	0.50	17.31	19.45	18.38
Asuntos diferidos no conciliados	20	57.14	0.51	9.14	19.49	14.31
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.04	0.76	18.46	19.38	18.92
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.92	98.32	91.62

El puntaje 91.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.62 / 10 = 9.16 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.94	x	0.6	5.36
• Conciliación:	9.16	x	0.4	3.67
				<hr/>
IDATU ENERO - DICIEMBRE			=	9.03

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	519	484	-6.7%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	519	484	-6.7%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	519	484	-6.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2016	2017	Var.
CONDUSEF-Gestión Electrónica	126	153	21.4%
Teléfono	178	149	-16.3%
Página de internet	84	107	27.4%
Correo electrónico	97	60	-38.1%
UNE	6	12	100.0%
Sucursales	28	3	-89.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.00	\$0.27	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.43	\$0.32	-27.0%
% de Abono	-	119.22%	
Resolución Favorable al Usuario	3.3%	49.1%	

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