

# Resultados de la Supervisión del Producto: Seguro Básico Estandarizado de Vida

Noviembre, 2014

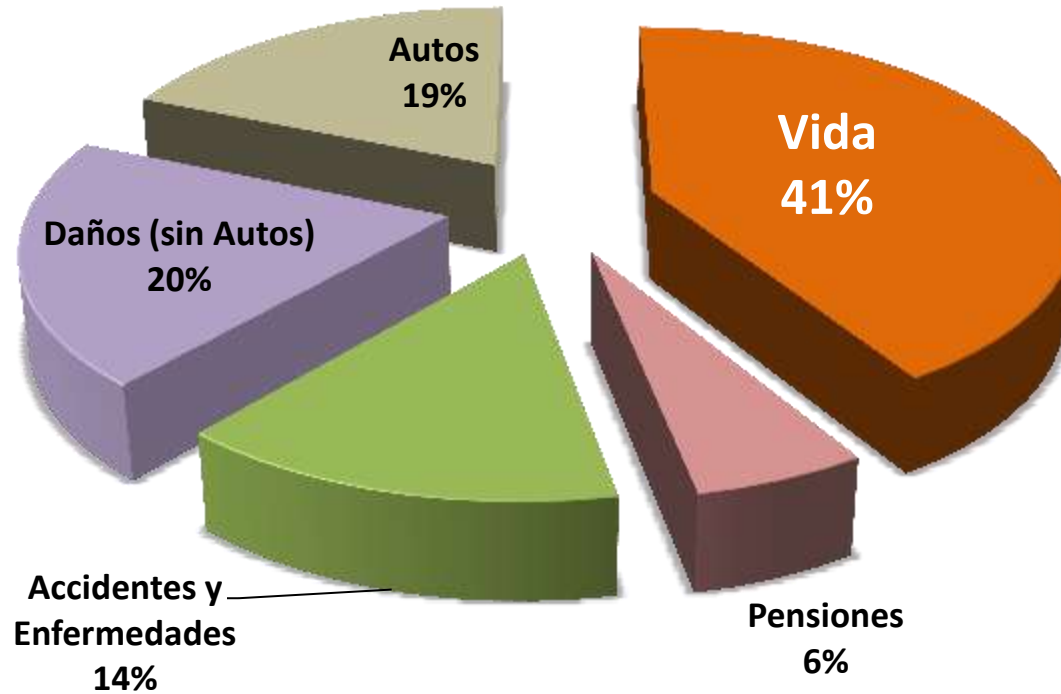
## Antecedentes

---

- Un Seguro de Vida actúa como una **protección frente a una posible situación de apremios económicos**, ya que el beneficiario recibirá una suma de dinero en caso de su fallecimiento.
- La estructura del sector asegurador denota una alta participación del seguro de vida, sin embargo, en el país **No cuenta con seguro de vida** el 85% de la población.

# Antecedentes

## Composición de Cartera del Sector Asegurador\*



\*Corresponde a la Prima Directa en el Sector de junio de 2014 cuyo monto sumó \$178,040.2 millones de pesos.  
Fuente: CNSF.

## Antecedentes

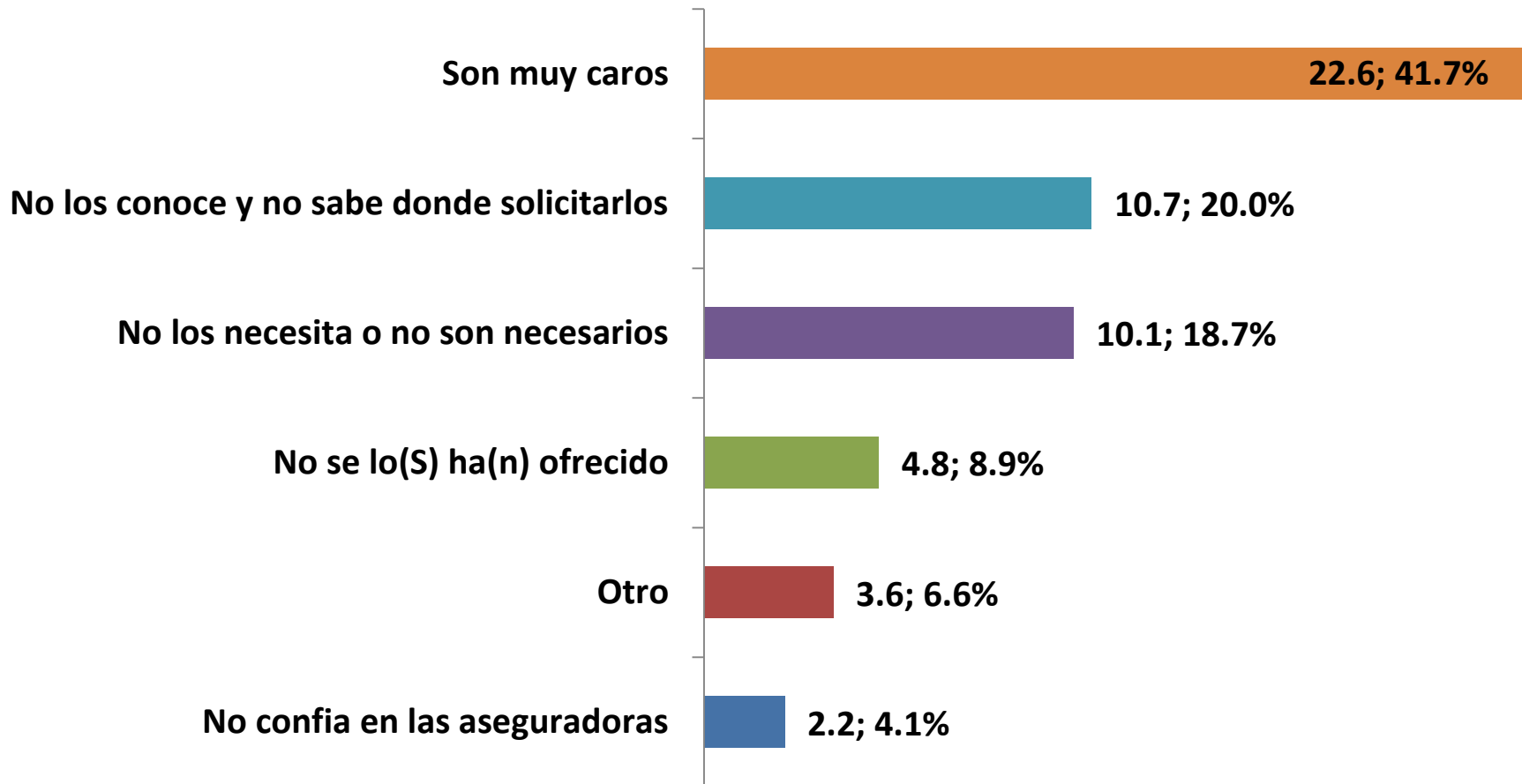
- Además de la falta de protección, en el Sector Asegurador existe una **alta concentración del seguro de vida** ya que el **71.4%** lo comercializan únicamente 5 instituciones:

Institución	% participación en el Seguro de Vida
Metlife México	28.40%
Seguros Banamex	14.70%
Seguros BBVA Bancomer	10.20%
Grupo Nacional Provincial	9.70%
Seguros Monterrey New York Life	8.40%
Otras	28.60%

Fuente: CNSF, Boletín de análisis sectorial seguros y fianzas, junio 2014

# Barreras al uso de los Seguros

(Millones de Personas\* y Porcentajes)



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del 2012. INEGI y CNBV.

\*Corresponde a 54 millones de personas adultas en el país reportadas en la Encuesta.

## Seguro Básico Estandarizado

---

Son productos **fácilmente comparables** ya que:

- Se puede consultar el **costo de las primas del sector** en el Registro de Tarifas de Seguro Básicos (RESBA) de la CONDUSEF.
- Sus **condiciones generales son idénticas en todo el sector** (modelo de contrato estándar).
- Cuentan con **requisitos simples** para la reclamación y pago de siniestros.

## Seguro Básico Estandarizado de Vida

---

- Todas las instituciones que ofrezcan el producto de Seguro de Vida, tienen la **obligación legal** de ofrecer este Seguro Básico Estandarizado.
- Las **sumas aseguradas** con este producto son de \$100,000.00, \$200,000.00 y \$300,000.00.
- Los requisitos de contratación son muy sencillos: llenar la solicitud y cumplir con un simple y pequeño cuestionario médico.

# Seguro Básico Estandarizado de Vida

- Cuestionario médico.

## CUESTIONARIO MÉDICO

Peso \_\_\_\_\_ kg

Estatura \_\_\_\_\_ cm

Fuma

Si ( ) No ( )

¿Padece o ha padecido alguna de las siguientes enfermedades?

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. Diabetes  | Si ( ) No ( ) |
| 2. Enfisema pulmonar, bronquitis crónica o asma  | Si ( ) No ( ) |
| 3. Cáncer, tumores malignos, leucemia o lupus  | Si ( ) No ( ) |
| 4. Cirrosis hepática, hepatitis C o insuficiencia hepática   | Si ( ) No ( ) |
| 5. Enfermedades cardíacas, infarto, isquemia, arritmia, hipertensión arterial o intervenciones quirúrgicas del corazón | Si ( ) No ( ) |
| 6. Insuficiencia renal o pancreatitis  | Si ( ) No ( ) |
| 7. Aneurisma, embolia, trombosis, derrame cerebral   | Si ( ) No ( ) |
| 8. VIH, sida o seropositivo al VIH   | Si ( ) No ( ) |

En caso de responder afirmativamente a cualquiera de las preguntas anteriores, especifique:

---



## Cuadro Comparativo de Primas

Edad: 30 años;

Suma Asegurada: \$100,000.00

Institución	Prima	
	Mujer	Hombre
Mapfre Tepeyac	\$64.38	\$80.43
Tokio Marine	\$68.00	\$120.00
AXA Seguros	\$75.00	\$99.00
Seguros Banorte	\$88.00	\$114.00
Seguros Monterrey New York Life	\$100.00	\$131.00
Seguros Afirme	\$103.76	\$154.50
Grupo Nacional Provincial	\$104.00	\$110.00
Zurich, Compañía de Seguros	\$104.94	\$117.24
Seguros BBVA Bancomer	\$112.22	\$131.53
Prudential Seguros México	\$116.18	\$137.00
<b>Promedio</b>	<b>\$194.26</b>	<b>\$226.06</b>
Metilife México	\$266.00	\$295.00
Deco Seguros	\$275.00	\$341.00
Aseguradora Patrimonial Vida	\$282.17	\$334.99
Ace Seguros	\$512.27	\$575.18
Allianz México	\$642.00	\$650.00

En este caso, se aprecia una diferencia de 9 veces entre la prima más cara y la más económica.

Esto incide en que las instituciones que ofertan a la prima más elevada inhiben la venta del producto.

## Metodología

---

Se requirió información a **43 Instituciones**, de las cuales pudieron ser evaluadas **33**, (77%). El resto mostró las siguientes situaciones:

- 1.- Están autorizadas, pero no ofrecen el producto (4).  
(Allianz México, Seguros Azteca Vida, Assurant Vida México y Seguros Priza).
- 2.- No tiene actividad comercial (1). (Principal Seguros).
- 3.- No opera Seguros de Vida (1). (Pan-American México).
- 4.- Traspasó su cartera (2). (HDI Seguros y QBE de México).
- 5.- Se fusionó (1). (HSBC Vida).
- 6.- No pudo ser notificada (1). (Seguros de Vida SURA).

# Metodología

Actividad	Ponderación
Se analizó la información (revisión de formatos)	40% de la calificación final
Se solicitaron y evaluaron 2 expedientes de clientes	60% de la calificación final

Se revisó que:

- La **solicitud cumpla con el formato** que establece la Circular Única de Seguros, en caso contrario tienen calificación de cero.
- Que el contenido de las **condiciones generales** sea el de la Circular Única de Seguros, en caso contrario tienen calificación de cero.
- Que la **tarifa esté actualizada en el RESBA o publicada en la página principal del portal de internet de la aseguradora**, de no ser así tienen calificación de cero.

## Resultados de la Supervisión

---

- Sólo **3 Aseguradoras** vendieron en el periodo solicitado:
  - ✓ AXA Seguros
  - ✓ Grupo Nacional Provincial
  - ✓ Mapfre Tepeyac
- 28 Instituciones contestaron NO haber comercializado ningún Seguro Básico Estandarizado de Vida en el periodo solicitado y 2 no dieron respuesta.

## Resultados de la Supervisión

### Instituciones que Cumplieron con Todo el Procedimiento

Institución	Revisión de formatos	Revisión de Expedientes Reales	Calificación Final
Grupo Nacional Provincial	3.1	5.1	8.2
AXA Seguros	2.9	4.6	7.5
Mapfre Tepeyac	0.7	2.0	2.7

- El promedio global del proceso de supervisión del producto es de 6.2.

## Seguro Básico Estandarizado de Vida

- Únicamente 2 instituciones que ofertan el producto cumplieron con la norma.
- Sin embargo, este seguro que se compara favorablemente con los microseguros por su bajo costo y la suma asegurada, no se promueve para su venta.

Microseguros			Seguro Básico Estandarizado de Vida		
Cobertura	Costo	Suma Asegurada	Cobertura (Fallecimiento por cualquier causa)	Costo	Suma Asegurada
Muerte Accidental*	\$99.00	\$50,000.00	Mapfre Tepeyac	\$64.38	\$100,000.00
			<b>AXA Seguros</b>	<b>\$75.00</b>	<b>\$100,000.00</b>
			<b>Grupo Nacional Provincial</b>	<b>\$104.00</b>	<b>\$100,000.00</b>

\*Para personas de 18 a 50 años

Mujer 30 años

## Resultados de la Supervisión

### Instituciones a las que sólo les fue posible cumplir con la Evaluación por la Falta de Venta de Pólizas

INSTITUCIÓN	Revisión de formatos	Costo de la prima*
Seguros Monterrey New York Life	7.9	\$100.00
Tokio Marine, Cía. de Seguros	7.5	\$68.00
Seguros Afirme	6.8	\$103.76
Seguros BBVA Bancomer	5.8	\$112.22
Seguros Atlas	5.2	\$209.88
Seguros El Potosí	4.9	\$229.85
HSBC Seguros	4.5	\$326.09
Prudential Seguros México	4.5	\$116.18
General de Seguros	4.3	\$294.13
Seguros Argos	3.0	\$120.14
La Latinoamericana Seguros	2.5	\$297.00

INSTITUCIÓN	Revisión de formatos	Costo de la prima*
MetLife Más	1.6	---
Metlife México	1.6	\$266.00
Royal & Sunalliance Seguros (México)	1.6	\$128.00
Patrimonial Inbursa	1.5	\$91.00
Seguros Inbursa	1.5	\$91.00
Chubb de México, Cía. de Seguros	1.4	\$260.45
HIR Cía. de Seguros	1.3	\$267.00
Aseguradora Interacciones	1.1	\$214.00
Insignia Life	1.1	\$280.00
Seguros Multiva	1.1	\$122.00
Seguros Banorte	1.0	\$88.00



INSTITUCIÓN	Revisión de formatos	Costo de la prima*
Old Mutual Life, S.A. de C.V.	0.6	---
Aseguradora Patrimonial Vida	0.5	\$282.17
Seguros Banamex	0.5	\$62.90
ACE Seguros	0.0	\$512.27
Cardif México Seguros de Vida	0.0	----
Deco Seguros	0.0	\$275.00
Genworth Seguros Vida	0.0	\$377.64
Zúrich Vida, Cía. de Seguros	0.0	\$104.94

- **El promedio de las instituciones que solo completaron la revisión de formato y no comercializaron pólizas es de 2.4**

## Problemática de los Seguros Básicos Estandarizados

- Las instituciones **no realizan los esfuerzos suficientes para la inclusión** de los seguros básicos estandarizados.
- Las instituciones de seguros no recurren a mecanismos que promuevan la venta masiva del seguro como por teléfono, ni en correspondientes y sólo 13 tienen información en su Portal de Internet:

- |                                 |                        |                     |
|---------------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Aseguradora Patrimonial Vida | 6. Metlife Más         | 11. Seguros Inbursa |
| 2. AXA Seguros                  | 7. Patrimonial Inbursa | 12. Seguros Multiva |
| 3. General de Seguros           | 8. Seguros Afirme      | 13. Old Mutual Life |
| 4. Insignia Life                | 9. Seguros Atlas       |                     |
| 5. Mapfre Tepeyac               | 10. Seguros Banamex    |                     |

## Tarifas de Seguros Básicos

- De las **39 instituciones** que están **inscritas en el RESBA**, sólo **14 cumplen** con la **obligación de actualizar su tarifa mensualmente**:

1. Seguros BBVA Bancomer
2. Prudential Seguros México
3. Aseguradora Patrimonial Vida
4. AXA Seguros
5. Seguros Monterrey New York Life
6. Seguros Afirme
7. Tokio Marine Compañía de Seguros
8. Zurich Vida, Compañía de Seguros
9. Seguros Banorte
10. Ace Seguros
11. Grupo Nacional Provincial
12. Metlife México
13. Allianz México
14. Deco Seguros

# Tarifas de Seguros Básicos

- **21 que NO cumplen con la actualización:**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Insignia Life                          | 11. Seguros Banamex                       |
| 2. Mapfre Tepeyac *                       | 12. Seguros de Vida SURA                  |
| 3. Seguros Argos                          | 13. Aseguradora Interacciones             |
| 4. AIG México Compañía de Seguros de Vida | 14. Royal & Sunalliance Seguros (México)  |
| 5. General de Seguros                     | 15. HIR Compañía de Seguros               |
| 6. Seguros Azteca                         | 16. Principal México, Compañía de Seguros |
| 7. CHUBB de México, Compañía de Seguros   | 17. Patrimonial Inbursa                   |
| 8. La Latinoamericana                     | 18. Seguros Inbursa                       |
| 9. HSBC Seguros                           | 19. Seguros El Potosí                     |
| 10. Seguros Multiva                       | 20. Genworth Seguros México               |
|   | 21. Seguros Atlas                         |

- **4 que vendieron su cartera o fueron fusionadas:**

- |   |   |
|---|---|
| 1. QBE de México Compañía de Seguros (vendió su cartera a Insignia Life). | 3. Seguros HSBC Vida (se fusionó con HSBC Seguros)        |
| 2. Metropolitana Compañía de Seguros (se fusionó con HDI Seguros).        | 4. Seguros Santander (ahora es Zurich Santander Seguros). |

\* Actualiza extemporáneamente.

## Conclusiones

- Las aseguradoras **no están cumpliendo con el propósito** para el cual fueron diseñados los Seguros Básicos Estandarizados: acercar los seguros a la población de bajos ingresos.
- Pese a la existencia de los **formatos oficiales y la obligación de comercializarlos, las instituciones no promueven su venta.**
- Debido al poco esmero de las aseguradoras en dar a conocer este tipo de productos, en el sector se inhibe y se limita **la inclusión financiera en el país.**
- La poca presencia de los seguros básicos estandarizados de vida en el mercado se debe, entre otras razones, a la falta de promoción en canales de venta de alta penetración como el teléfono y los corresponsales, tal y como se hace con los microseguros.

# Conclusiones

- Como consecuencia de la evaluación a este seguro, la Comisión Nacional hará llegar los resultados a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas con el propósito de que se determinen los posibles incumplimientos a la norma y, en su caso, se apliquen las sanciones correspondientes.
- Para el 2015, CONDUSEF ya tendrá facultades para **ordenar cambios y sancionar incumplimientos en el sector asegurador**, previa emisión de disposiciones generales. Asimismo, ésta Comisión Nacional creará el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros lo que permitirá mayor supervisión de la información de las instituciones.

## Anexos

# Observaciones Relevantes Expedientes Reales

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	CONSECUENCIA
Axa Seguros	No cumplen con el formato de solicitud establecido en la Circular Única de Seguros	Que el Usuario <b>no pueda comparar</b> los productos entre las diferentes instituciones
Mapfre Tepeyac	No resalta la leyenda de advertencia que deben incluir las solicitudes	Que el usuario <b>no distinga</b> claramente que <u>el llenar y firmar la solicitud, no es sinónimo de que la aseguradora acepta cubrir el riesgo</u>
Grupo Nacional Provincial	No cuentan con el nombre, clave y firma de Agente	El Usuario <b>no tiene la certeza</b> al momento de la contratación

## Anexos

# Observaciones Relevantes al Dictamen

## Solicitud

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	CONSECUENCIA
Aseguradora Interacciones Aseguradora Patrimonial Vida AXA Seguros Deco Seguros Seguros Afirme Seguros Argos Seguros Banamex Skandia Vida Zúrich Vida, Compañía de Seguros	No cumplen con el formato de solicitud establecido en la Circular Única de Seguros	Que el Usuario <b>no pueda comparar</b> los productos entre las diferentes instituciones



## Carátula de la Póliza

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	CONSECUENCIA
Chubb de México, Compañía de Seguros Deco Seguros Primero Seguros Vida Seguros Banamex Seguros BBVA Bancomer Tokio Marine, Compañía de Seguros Seguros Monterrey New York Life	No rectifican la póliza	El Usuario <b>no conoce que tiene 30 días para revisar el contenido de su póliza</b> y, en su caso, hacer las aclaraciones pertinentes.

## Condiciones Generales

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	CONSECUENCIA
Prudential Seguros México Seguros Banamex Zúrich Vida, Compañía de Seguros	No cuentan con los datos de la UNE	Los Usuarios <u>no cuentan con los datos necesarios para poder presentar una consulta o reclamación ante la institución</u>

## Página Web

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	CONSECUENCIA
<p>Aseguradora Interacciones Cardif México Seguros de Vida Chubb de México, Compañía de Seguros Deco Seguros General de Seguros Genworth Seguros Vida HSBC Seguros La Latinoamericana Seguros MetLife Más Patrimonial Inbursa Primero Seguros Vida Royal &amp; Sunalliance Seguros (México) Seguros Argos Seguros Banamex Seguros El Potosí Seguros Inbursa Seguros Multiva Skandia Vida Zúrich Vida, Compañía de Seguros HIR Compañía de Seguros</p>	<p>No cumplen con la obligación de tener su tarifa actualizada en el RESBA o en la pagina principal de su portal de internet</p>	<p>No permite a los Usuarios <b>comparar las tarifas vigentes</b> y tomar una decisión adecuada.</p>