

DESEMPEÑO DE LAS ASEGURADORAS EN CUANTO A LA ATENCIÓN A USUARIOS

1er. semestre 2013

CONDUSEF

Antecedentes

En México existen 103 ASEGURADORAS

50 Filiales que no pertenecen a Grupo Financiero

08 Filiales que pertenecen a Grupo Financiero

07 De Capital Nacional que pertenecen a Grupo Financiero

38 De Capital Nacional que no pertenecen a Grupo Financiero

Total de activos:

42%

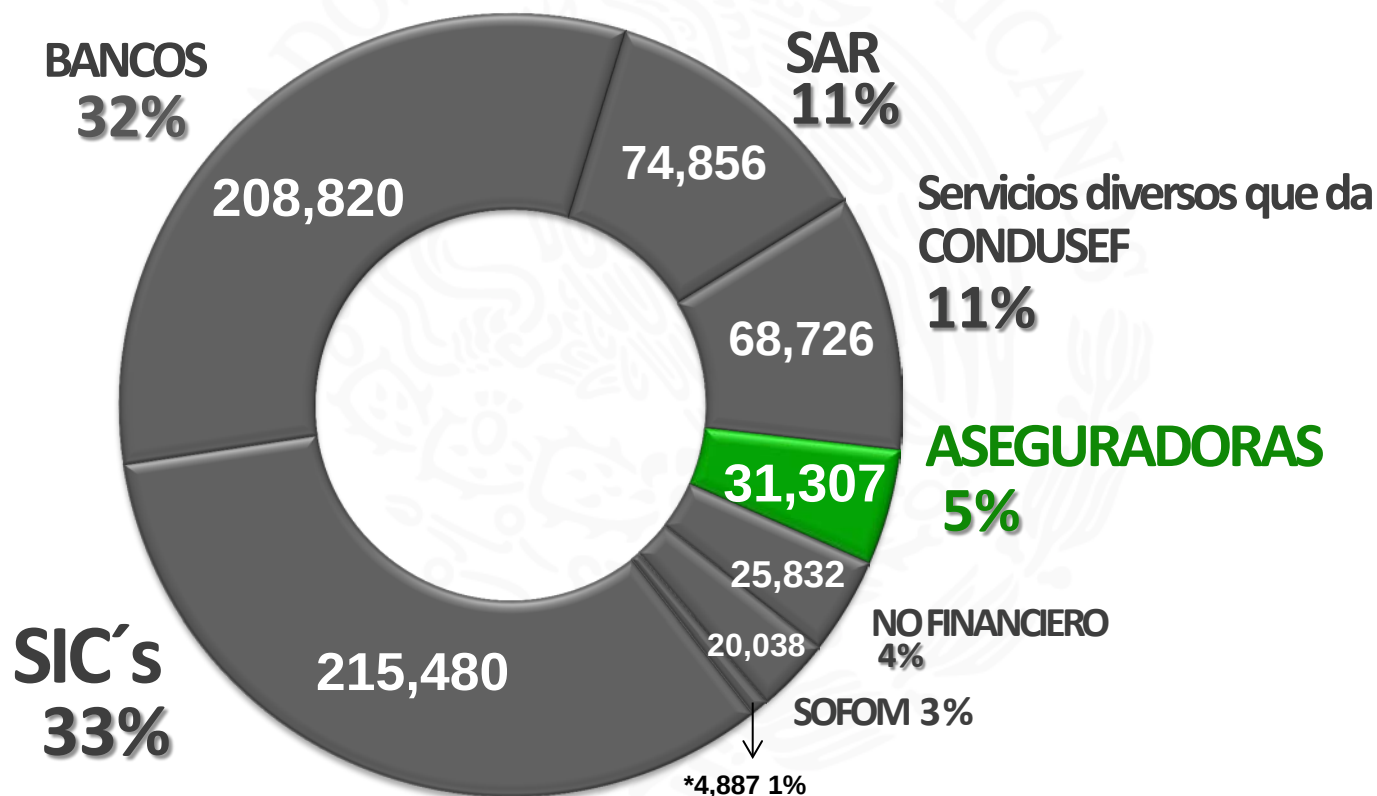
22%

17%

19%

Acciones de Defensa: marco de referencia

En el 1er. semestre se registraron 649,946 Acciones de Defensa:



*Otros: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Bursátil, Org. y Actividades Auxiliares del Crédito, Instituciones de Fianzas.

Acciones de Defensa de Aseguradoras

2012:

34,351 AD

2013:

31,307 AD

→	18,207 (53.0%)	ASESORÍAS	15,149 (48.4%)	←	-9%
→	15,141 (44.1%)	CONTROVERSIAS	15,477 (49.4%)	←	-17%
→	720 (2.1%)	DICTAMEN	562 (1.8%)	←	+2%
→	0 (0.0%)	ARBITRAJE	1 (0.0%)	←	-22%
→	240 (0.7%)	SOLICITUD DE DEFENSA	67 (0.2%)	←	+100%
→	43 (0.1%)	DEFENSA LEGAL	51 (0.2%)	←	-72%
					+19%

EN MATERIA DE CONTROVERSIAS DE ASEGURADORAS

Controversias de Aseguradoras

**En el 1er. Sem. de 2013, se
presentaron 15, 477
Controversias del sector
ASEGURADOR.**

**2% más en comparación
del año 2012 (mismo
periodo)**

Controversias de Aseguradoras

P.	TOP-10 Aseguradoras	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	3,532	3,265	8%
2	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1,419	1,246	14%
3	Zurich Santander Seguros México, S.A.	1,139	966	18%
4	Metlife México, S.A.	1,052	951	11%
5	Ace Seguros, S.A.	937	551	70%
6	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	848	1,222	-31%
7	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	828	899	-8%
8	AXA Seguros, S.A. de C.V.	745	830	-10%
9	Mapfre Tepeyac, S.A.	730	694	5%
10	Seguros Inbursa, S.A.	700	742	-6%
	Otras Aseguradoras	3,547	3,775	-6%
	TOTAL	15,477	15,141	2%

Controversias de Aseguradoras

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Daños automóviles	5,127	5,006	2%
2	Vida individual	4,491	4,293	5%
3	Accidentes personales	1,520	1,518	0.1%
4	Gastos médicos mayores	1,148	1,096	5%
5	Vida colectivo	713	750	-5%
6	Seguro de desempleo	252	284	-11%
7	Responsabilidad civil y riesgos profesionales	204	230	-11%
8	Diversos misceláneos*	169	109	55%
9	Salud (Análisis clínicos y medicamentos)	122	72	69%
10	Vida grupo	100	103	-3%
Otros 22 productos**		1,631	1,680	-3%
TOTAL		15,477	15,141	2%

(*) Anuncios luminosos, Cristales, Dinero y valores, Equipo electrodoméstico, Interrupción fílmica, Objetos personales y Robo con violencia y asalto.

(**) Terremoto y otros riesgos catastróficos, Incendio, Derivadas de la Seguridad Social, Marítimo y transporte, Agrícola y de animales, SIAB Vida, entre otros y relacionado con otro sector.

Controversias de Aseguradoras

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Incumplimiento del contrato	4,860	4,743	3%
2	Cancelación no atendida de póliza no contratada	3,336	3,120	7%
3	Cancelación del contrato por la Aseguradora	1,185	1,125	5%
4	Inconformidad con la reparación del bien afectado	1,085	1,084	0.1%
5	Inconformidad con el monto de la indemnización	876	971	-10%
6	Aclaración del pago de la póliza	754	683	10%
7	Solicitud de cancelación del contrato no atendida	701	599	17%
8	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	385	536	-28%
9	Información sobre el estatus que guarda el contrato	240	327	-27%
10	Inconformidad con el monto de la prima	134	117	15%
Otras 23 causas*		1,921	1,836	5%
TOTAL		15,477	15,141	2%

(*) Rechazo por falta de documentación, Inconformidad con el pago de deducible, Monto del rescate o devolución de primas no devengadas o no afectadas, Inconformidad por duplicado de póliza, Monto de los intereses de planes dotales y dividendos, Inconformidad por preexistencia, Inconformidad por el retraso del pago de la pensión, entre otras y relacionadas con otro sector.

Evaluación del desempeño de las Aseguradoras en cuanto a la atención a usuarios

Evaluación

Para poder llevar a cabo esta estimación, se tomaron en cuenta tres variables:

1. **CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA**
2. **CONTROVERSIAS:** qué tantas reclamaciones recibió la Institución en el periodo
3. **MULTAS:** Cuantas sanciones le fueron impuestas, aún cuando puedan derivarse de asuntos de periodos anteriores.

Esta evaluación es de gran relevancia, ya que muestra al Usuario el desempeño de las Aseguradoras y las Instituciones pueden identificar áreas de oportunidad.

Aseguradoras evaluadas

15 Aseguradoras
con más de 200
Controversias

Representan el
88.01%

Aseguradora	Part.* %
Metlife México	14.89
Grupo Nacional Provincial	11.23
AXA Seguros	7.17
Seguros Inbursa	6.29
Seguros BBVA Bancomer	5.60
Seguros Banamex	5.46
Seguros Banorte Generali	5.34
Seguros Monterrey New York Life	4.87
Quálitas Compañía de Seguros	4.70
Mapfre Tepeyac	3.94
Zurich Santander Seguros México	3.47
ABA Seguros	2.11
ACE Seguros	1.26
HSBC Seguros	0.52
Seguros Argos	0.40
TOTAL	77.25

1.- Evaluación de Gestión Electrónica

P.	Aseguradora	Calificación	Part.** %
1	Seguros Inbursa	8.35	6.29
2	Grupo Nacional Provincial	7.94	11.23
3	Mapfre Tepeyac	7.61	3.94
4	Seguros Banamex	7.32	5.46
5	Zurich Santander Seguros México	7.30	3.47
6	ABA Seguros	7.21	2.11
7	AXA Seguros	7.09	7.17
8	Metlife México	6.93	14.89
9	HSBC Seguros	6.90	0.52
10	Quálitas Compañía de Seguros	6.87	4.7
11	Seguros BBVA Bancomer	6.56	5.6
12	Seguros Monterrey New York Life	6.42	4.87
13	Seguros Argos	6.21	0.4
14	Seguros Banorte Generali	N/A*	5.34
15	Ace Seguros	N/A*	1.26

Promedio 7.13

Criterios de evaluación:

- Asuntos vencidos
- Asuntos con respuesta rechazada
- Tiempo de resolución
- Asuntos con 2da respuesta
- Asuntos Favorables en Gestión Electrónica y que fueron turnados a Conciliación
- Asuntos No Favorables en Gestión Electrónica y que fueron Conciliados
- Rango de evaluación de: **0-10**

Los criterios de evaluación son puntos en contra, que se deducen al 10 para obtener la calificación final.

(*) Sin evaluar: Institución no incorporada al proceso de Gestión Electrónica.

(**) Participación con respecto al Total de Primas en el Mercado. Fuente: CNSF.

1.- Evaluación de Gestión Electrónica

Comparativamente con otros sectores, este proceso con las Aseguradoras ha resultado relativamente más complejo por lo siguiente:

1. Un mayor número de **asuntos vencidos**, esto es, que la Aseguradora no contesta dentro del plazo establecido de 20 días.
2. Se presentan **respuestas que son rechazadas** debido a que no atienden suficientemente a la problemática planteada.
3. Hay un importante número de asuntos que se turnan a **segunda respuesta** debido a que las Instituciones responden de manera general sin resolver el asunto de fondo.

Estas tres problemáticas afectan la oportunidad y calidad en la atención al usuario.

2.- Evaluación del Índice de Controversias

P.	Aseguradora	Calificación	Part.* %
1	ABA Seguros	6.62	2.11
2	AXA Seguros	5.83	7.17
3	Quálitas Compañía de Seguros	5.59	4.7
4	Grupo Nacional Provincial	5.29	11.23
5	Seguros Banorte Generali	5.12	5.34
6	Seguros Inbursa	4.77	6.29
7	Seguros Monterrey New York Life	4.71	4.87
8	Seguros Banamex	4.62	5.46
9	Mapfre Tepeyac	4.60	3.94
10	Metlife México	4.52	14.89
11	HSBC Seguros	4.47	0.52
12	Ace Seguros	3.97	1.26
13	Seguros BBVA Bancomer	3.45	5.6
14	Zurich Santander Seguros México	3.22	3.47
15	Seguros Argos	2.51	0.4

Promedio 4.62

Criterios de evaluación:

- Calcular el Índice de controversias
- Total de Controversias recibidas / Total de Acciones de Defensa recibidas de cada Institución
- Rango de evaluación de: **0-10**

Se realiza una interpolación para la obtención de la calificación de Controversias por Institución.

2. Factores de la Baja Calificación de Controversias de las Aseguradoras

16

USUARIO

- Las expectativas son diferentes a las cláusulas de la póliza contratada.
- El funcionamiento del deducible y el coaseguro no es claro.
- No se tiene pleno conocimiento de sus obligaciones al contratar un Seguro.

INSTITUCIÓN

- Existe una mala asesoría por parte de los Agentes de Seguros.
- La información proporcionada por la Aseguradora no es clara o precisa, en cuanto a exclusiones o preexistencias.
- Incumplimiento de las condiciones pactadas en la póliza.

3.- Evaluación del Índice de Sanción

P.	Aseguradora	Calificación	Part.* %
1	Seguros Banamex	10	5.46
2	Seguros Monterrey New York Life	10	4.87
3	Seguros Argos	9.96	0.4
4	Seguros BBVA Bancomer	9.93	5.6
5	Ace Seguros	9.93	1.26
6	ABA Seguros	9.93	2.11
7	AXA Seguros	9.89	7.17
8	HSBC Seguros	9.82	0.52
9	Quálitas Compañía de Seguros	9.75	4.7
10	Metlife México	9.42	14.89
11	Grupo Nacional Provincial	9.38	11.23
12	Seguros Banorte Generali	9.05	5.34
13	Zurich Santander Seguros México	8.73	3.47
14	Mapfre Tepeyac	8.33	3.94
15	Seguros Inbursa	8.07	6.29

Criterios de evaluación:

- Total de Multas impuestas
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)
- Calcular el índice de participación de Sanción
- Total Multas impuestas x Institución / Total Multas impuestas del Sector
- Rango de Evaluación de: **0-10**

Se realiza una interpolación para la obtención de la calificación de Controversias por Institución.

Promedio 9.48

3.- Evaluación del Índice de Sanción

Los principales motivos en materia de Imposición de multas que se presentaron en este Sector son:

1. No presentar informe detallado y razonado en la Audiencia de Conciliación.
2. No presentarse a la Audiencia
3. No cumplir con el Informe Trimestral de la UNE

Calificación final del desempeño de las Aseguradoras en cuanto a la atención a usuarios

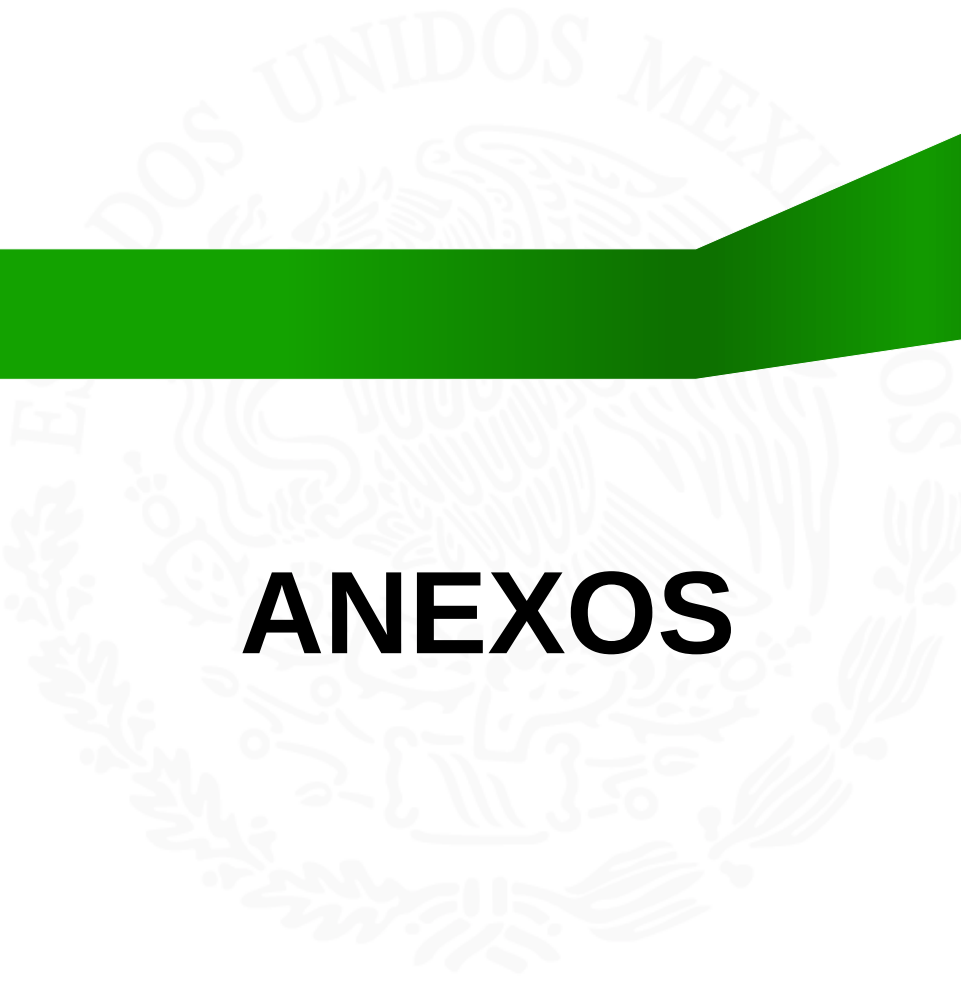
**Suma de las Calificaciones
(Gestión Electrónica +
Controversias + Sanción) / 3.**

Calificación final del desempeño de las Aseguradoras en cuanto a la atención a Usuarios

P.	Aseguradoras	Calificación ponderada			
		Gestión Electrónica	Controversias	Sanción	Calificación de desempeño
1	ABA Seguros	7.21	6.62	9.93	7.92
2	AXA Seguros	7.09	5.83	9.89	7.60
3	Grupo Nacional Provincial	7.94	5.29	9.38	7.54
4	Quálitas Compañía de Seguros	6.87	5.59	9.75	7.40
5	Seguros Banamex	7.32	4.62	10.00	7.31
6	Seguros Inbursa	8.35	4.77	8.07	7.06
7	HSBC Seguros	6.90	4.47	9.82	7.06
8	Seguros Monterrey New York Life	6.42	4.71	10.00	7.04
9	Metlife México	6.93	4.52	9.42	6.96
10	Mapfre Tepeyac	7.61	4.60	8.33	6.85
11	Seguros BBVA Bancomer	6.56	3.45	9.93	6.65
12	Zurich Santander Seguros México	7.30	3.22	8.73	6.42
13	Seguros Argos	6.21	2.51	9.96	6.23
14	Seguros Banorte Generali	NA	5.12	9.05	NA
15	Ace Seguros	NA	3.97	9.93	NA
		7.13	4.62	9.48	7.08



ANEXOS



38 De Capital Nacional que no pertenecen a Grupo Financiero

Total de activos:

37%

- Alcanza Seguros
- A.N.A. Compañía de Seguros
- Agroasemex
- Aseguradora Patrimonial Daños
- Aseguradora Patrimonial Vida
- Deco Seguros
- General de Salud
- General de Seguros
- Grupo Mexicano de Seguros
- Grupo Nacional Provincial
- HIR Compañía de Seguros
- Insignia Life
- La Latinoamericana Seguros
- Medi Access Seguros de Salud
- Odontored Seguros Dentales
- Patrimonial Inbursa
- Plan Seguro
- Prevem Seguros
- Primero Seguros
- Primero Seguros Vida
- Profuturo GNP Pensiones
- Protección Agropecuaria
- QBE del Istmo México
- Quálitas, Compañía de Seguros
- Reaseguradora Patria
- Seguros Argos
- Seguros Atlas
- Seguros Azteca
- Seguros Azteca Daños
- Seguros Centauro, Salud Especializada
- Seguros de Crédito a la Vivienda SHF
- Seguros de Crédito Inbursa (antes Salud Inbursa)
- Seguros El Potosí
- Seguros Priza
- Servicios Integrales de Salud Nova
- SPT, Sociedad Mutualista de Seguros
- Thona Seguros
- Torreón, Sociedad Mutualista de Seguros

Total de activos:

49%

50 Filiales que no pertenecen a Grupo Financiero

- ABA Seguros
- ACE Seguros
- AIG Seguros México
- AIG United Guaranty México
- Allianz México
- Assurant Daños México
- Assurant Vida México
- Atradius Seguros de Crédito
- AXA Salud
- AXA Seguros
- BUPA México
- Cardif México Seguros de Vida
- Cardif México Seguros Generales
- CESCE México
- Chubb de México
- COFACE Seguro de Crédito México

- Dentegra Seguros Dentales
- El Águila, Compañía de Seguros
- Euler Hermes Seguros de Crédito
- Fidelity National Title de México
- First American Title Insurance de México
- FM Global de México
- Genworth Seguros Daños
- Genworth Seguros de Crédito a la Vivienda
- Genworth Seguros Vida
- HDI Seguros
- HDI-Gerling de México Seguros
- HSBC Pensiones
- HSBC Vida
- Mapfre Seguros de Crédito
- Mapfre Tepeyac
- MBIA México

- MetLife Más
- Metlife Pensiones México
- Metropolitana Compañía de Seguros
- Pan-American México
- Pensiones Sura
- Prudential Seguros México
- QBE de México Compañía de Seguros
- Royal & SunAlliance Seguros (México)
- Seguros Monterrey New York Life
- Skandia Vida
- Sompo Japan Insurance de México
- Stewart Title Guaranty de México
- Tokio Marine Compañía de Seguros
- Vitamédica
- XL Insurance México
- Zurich, Compañía de Seguros
- Zurich Santander Seguros México
- Zurich Vida, Cía. de Seguros

08

Filiales que pertenecen a Grupo Financiero

Total de activos:

8%

- HSBC Seguros
- Pensiones Banamex
- Pensiones BBVA Bancomer
- BBVA Bancomer Seguros Salud (antes Preventis)
- Principal Seguros
- Principal Pensiones
- Seguros Banamex
- Seguros BBVA Bancomer

07

De Capital Nacional que pertenecen
a Grupo Financiero

Total de activos:

6%

- Aseguradora Interacciones
- Pensiones Banorte Generali
- Pensiones Inbursa
- Seguros Afirme
- Seguros Banorte Generali
- Seguros Inbursa
- Seguros Multiva