

# Fichas del Índice de Atención a Usuarios

# Annual 2014



Instituciones del sector Asegurador  
(Marzo, 2015)

**VICEPRESIDENCIA TÉCNICA**  
Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo  
Dirección de Información y Desarrollo Estadístico

**DIDE**



2  
0  
1  
5



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

*Panorama General*

**Comportamiento de ABA Seguros ante Condusef  
(Acciones de Defensa iniciadas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de ABA Seguros que acudieron a Condusef</b>	<b>1,539</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>2.5%</b>



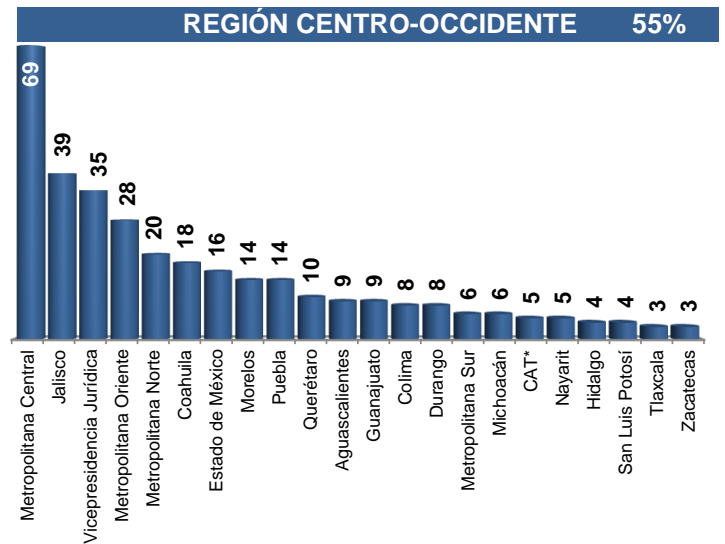
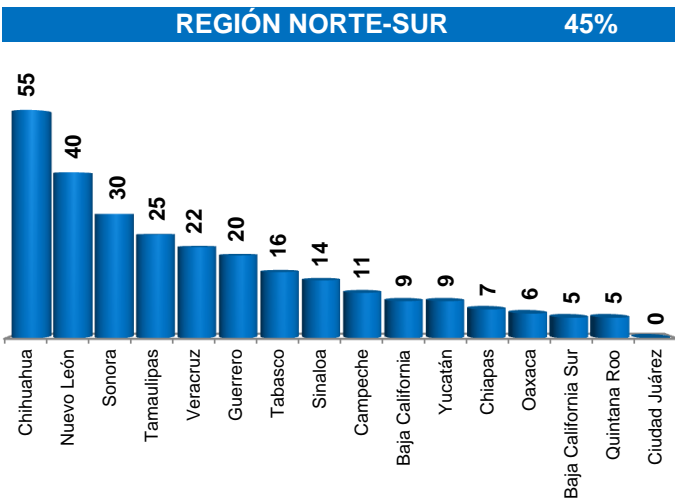
*Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de ABA Seguros*

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	932	61	-11.3
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	378	24	-5.5
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0	-50.0
<i>Gestión Electrónica</i>	377	100	-5.3
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	229	15	12.8
<i>Conciliación</i>	194	84.7	11.5
<i>Dictamen</i>	34	14.9	25.9
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	1	0.4	-50.0

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	607	▲ 0.7
2013	603	

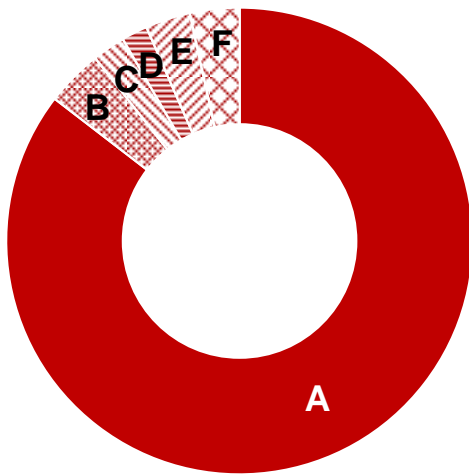
### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 607



<b>A</b>	<b>86%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	39%	Incumplimiento del contrato
	22%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B</b>	<b>4%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
	42%	Incumplimiento del contrato
	33%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	25%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>C</b>	<b>2%</b>	<b>Diversos técnicos</b>
	93%	Incumplimiento del contrato
	7%	Inconformidad por el pago del deducible del seguro
<b>D</b>	<b>2%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>E</b>	<b>3%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>F</b>	<b>3%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Terremoto y otros riesgos catastróficos (1.3%), Marítimo y transporte (0.9%), Incendio (0.8%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	ABA Seguros
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	0
Asuntos rechazados	817	5
Tiempo de resolución (Días)	12.5	7.0
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	22
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	19
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	607
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	39.4
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	7
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>7</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.2
Índice de Sanción (%)	2.0	1.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$200,948

#### Detalle de las Multas Impuestas de ABA Seguros

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	2	29
2012	4	57
2013	1	14

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

### ABA Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
<b>7</b>	<b>ABA Seguros, S.A. de C.V.</b>	<b>7.77</b>	<b>6.06</b>	<b>9.88</b>	<b>7.90</b>
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitás Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V.	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

ABA Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

**Observaciones:**

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 7° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). De igual modo, se detectaron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadística@condusef.gob.mx

*Panorama General*

**Comportamiento de AXA Seguros ante Condusef  
(Acciones de Defensa iniciadas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de AXA Seguros que acudieron a Condusef</b>	<b>4,006</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>6.6%</b>



*Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de AXA Seguros*

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,193	55	11.7
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,208	30	14.6
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0	-75.0
<i>Gestión Electrónica</i>	1,207	100	15.0
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	605	15	30.1
<i>Conciliación</i>	487	80	22.4
<i>Dictamen</i>	111	19	82.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	7	1	16.7

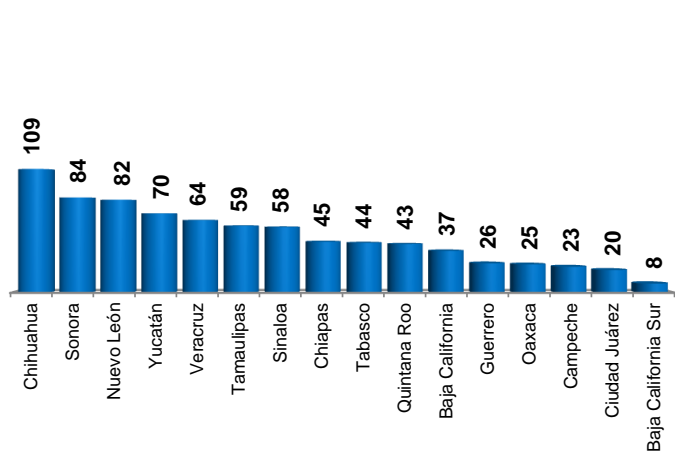


### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

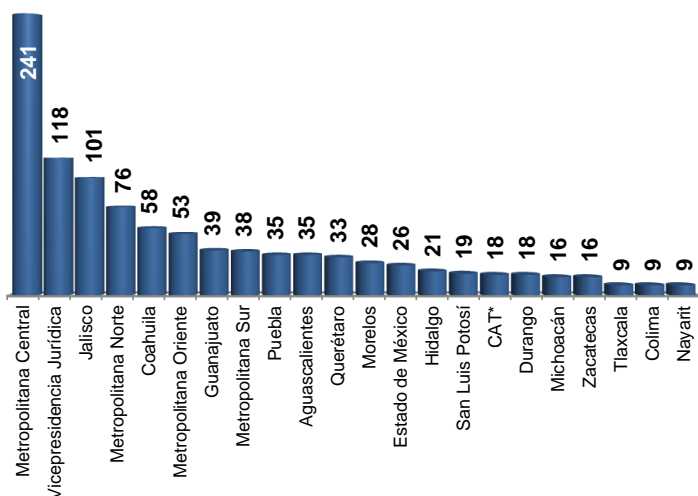
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,813	▲ 19.4
2013	1,519	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

#### REGIÓN NORTE-SUR 44%



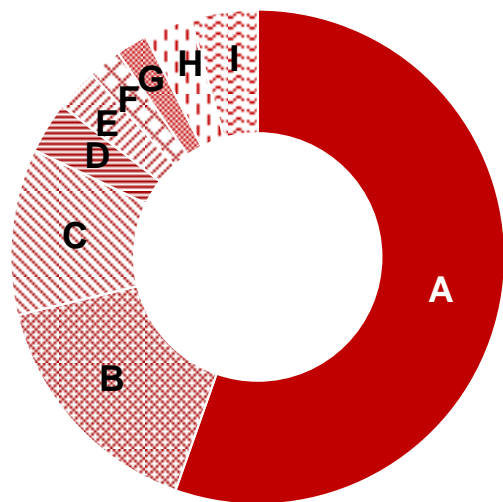
#### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 56%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,813



<b>A</b>	<b>56%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	36%	Incumplimiento del contrato
	16%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	11%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B</b>	<b>16%</b>	<b>Vida individual</b>
	38%	Incumplimiento del contrato
	14%	Aclaración del pago de la póliza
	14%	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
<b>C</b>	<b>11%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
	54%	Incumplimiento del contrato
	10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	8%	Aclaración del pago de la póliza
<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>E</b>	<b>3%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>F</b>	<b>2%</b>	<b>Terremoto y otros riesgos catastróficos</b>
<b>G</b>	<b>2%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>H</b>	<b>3%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I</b>	<b>4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Responsabilidad civil y riesgos profesionales (1.8%), Vida grupo (1.3%), Marítimo y transporte (0.4%), entre otros (0.5%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.



	Del Sector ante Condusef	AXA Seguros
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	22
Asuntos rechazados	817	30
Tiempo de resolución (Días)	12.5	7.3
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	79
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	31
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	1,813
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	45.3
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	19
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>19</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	3.1
Índice de Sanción (%)	2.0	1.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$452,054

### Detalle de las Multas Impuestas de AXA Seguros

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	8	42
2012	10	53
2013	1	5

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### AXA Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
<b>14</b>	<b>AXA Seguros, S.A. de C.V.</b>	<b>7.28</b>	<b>5.47</b>	<b>9.69</b>	<b>7.48</b>
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V.	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

#### AXA Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 15% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 14° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

**Panorama General**

**Comportamiento de Quálitas ante Condusef  
(Acciones de Defensa iniciadas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Quálitas que acudieron a Condusef</b>	<b>4,264</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>7.0%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Quálitas**

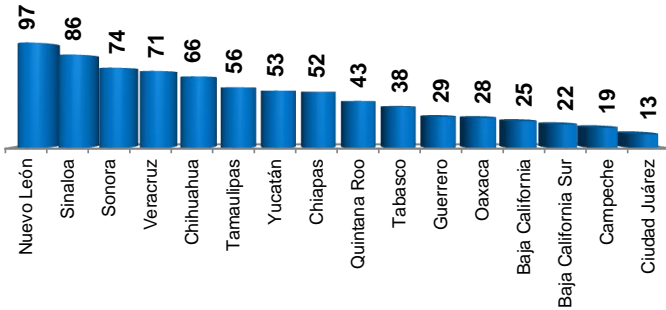
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,305	54	21.0
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,214	28	20.0
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	1,214	100	20.1
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	745	18	10.9
<i>Conciliación</i>	581	78	7.0
<i>Dictamen</i>	142	19	40.6
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	22	3	-21.4

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

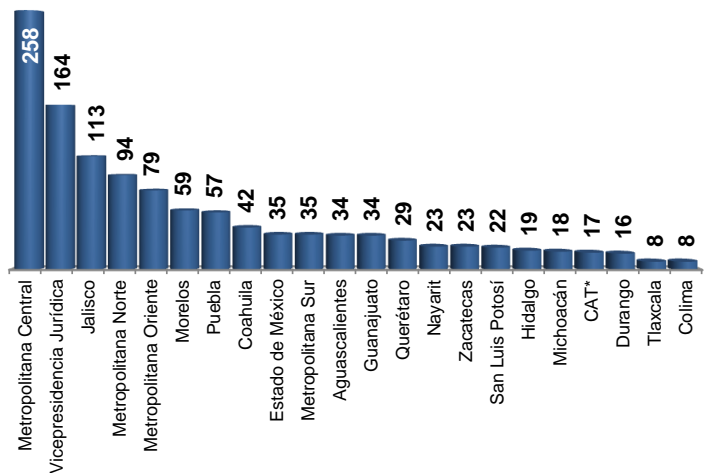
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,959	▲ 16.3
2013	1,684	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 39%



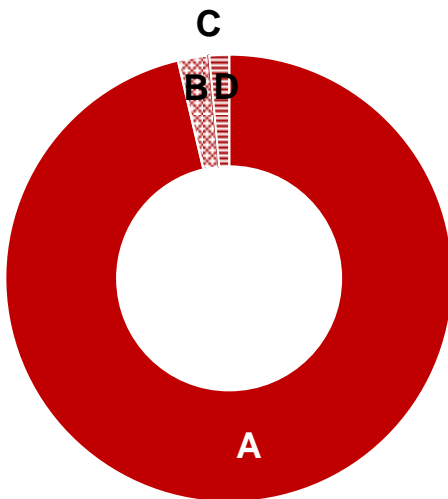
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 61%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,959



<b>A</b>	<b>96.3%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	40%	Incumplimiento del contrato
	18%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	17%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B</b>	<b>2.2%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
	37%	Incumplimiento del contrato
	23%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	21%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>C</b>	<b>0.1%</b>	<b>Terremoto y otros riesgos catastróficos</b>
	100%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>D</b>	<b>1.4%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>

	Del Sector ante Condusef	Quálitas
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	0
Asuntos rechazados	817	36
Tiempo de resolución (Días)	12.5	8.9
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	43
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	42
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	1,959
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	45.9
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	14
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>14</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	2.3
Índice de Sanción (%)	2.0	0.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$365,561

#### Detalle de las Multas Impuestas de Quálitas

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	5	36
2010	1	7
2011	2	14
2012	5	36
2014	1	7

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Quálitas

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
<b>16</b>	<b>Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.</b>	<b>7.16</b>	<b>5.41</b>	<b>9.77</b>	<b>7.44</b>
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V.	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



### Quálitás

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 18.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 16° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. Asimismo hubo asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). De igual modo, se detectaron asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

### Panorama General

#### Comportamiento de Seguros Inbursa ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Seguros Inbursa que acudieron a Condusef</b>	<b>2,425</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.0%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Seguros Inbursa

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,226	51	11.5
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	879	36	-9.2
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	879	100	-9.1
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	320	13	-9.9
<i>Conciliación</i>	248	78	-17.9
<i>Dictamen</i>	68	21	36.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	4	1	33.3

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

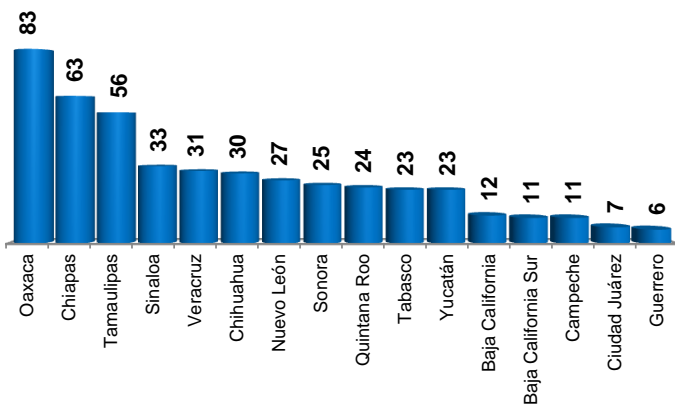
Año	Asuntos
2014	1,199
2013	1,323

Variación (%)

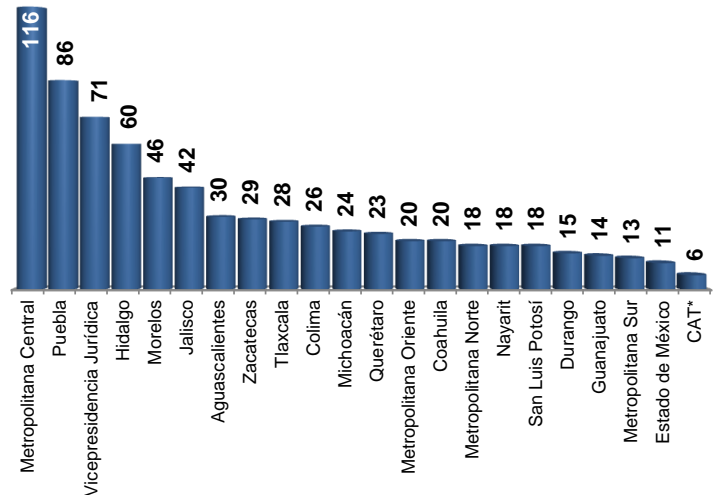
▼ 9.4

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 39%



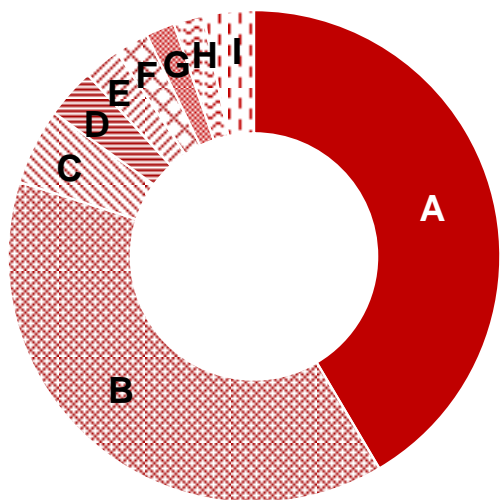
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 61%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,199



<b>A</b>	<b>42%</b>	<b>Vida individual</b>
	39%	Cancelación del contrato anticipadamente
	20%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
	12%	Incumplimiento del contrato
<b>B</b>	<b>39%</b>	<b>Daños automóviles</b>
	44%	Incumplimiento del contrato
	18%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>C</b>	<b>5%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
	54%	Incumplimiento del contrato
	10%	Inconformidad con las condiciones de preexistencia
	7%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E</b>	<b>2%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>F</b>	<b>2%</b>	<b>Vida grupo</b>
<b>G</b>	<b>2%</b>	<b>Terremoto y otros riesgos catastróficos</b>
<b>H</b>	<b>2%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>I</b>	<b>3%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Relacionado con otro sector (1%), Diversos técnicos (0.9%), Incendio (0.5%), entre otros (0.6%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Seguros Inbursa
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	<b>675</b>	<b>3</b>
<i>Asuntos rechazados</i>	<b>817</b>	<b>15</b>
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	<b>12.5</b>	<b>5.5</b>
Favorables en GE y turnados a Conciliación	<b>1,110</b>	<b>50</b>
No Favorables en GE y fueron Conciliados	<b>647</b>	<b>18</b>
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	<b>29,662</b>	<b>1,199</b>
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	<b>48.9</b>	<b>49.4</b>
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	<b>607</b>	<b>13</b>
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>13</b>
Participación con respecto al Sector (%)	<b>100</b>	<b>2.1</b>
Índice de Sanción (%)	<b>2.0</b>	<b>1.1</b>
Monto total de las sanciones (pesos)	<b>\$12,946,156</b>	<b>\$332,309</b>

#### Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Inbursa

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
<b>2008</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
<b>2010</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
<b>2011</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>2012</b>	<b>7</b>	<b>54</b>
<b>2013</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Seguros Inbursa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
<b>19</b>	<b>Seguros Inbursa, S.A.</b>	<b>7.30</b>	<b>5.06</b>	<b>9.79</b>	<b>7.38</b>
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Seguros Inbursa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 0.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 19° lugar.

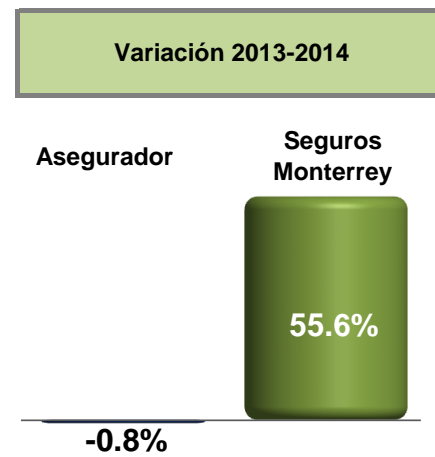
Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

**Panorama General**

**Comportamiento de Seguros Monterrey ante  
Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Seguros Monterrey que acudieron a Condusef</b>	<b>1,380</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>2.3%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Seguros Monterrey**

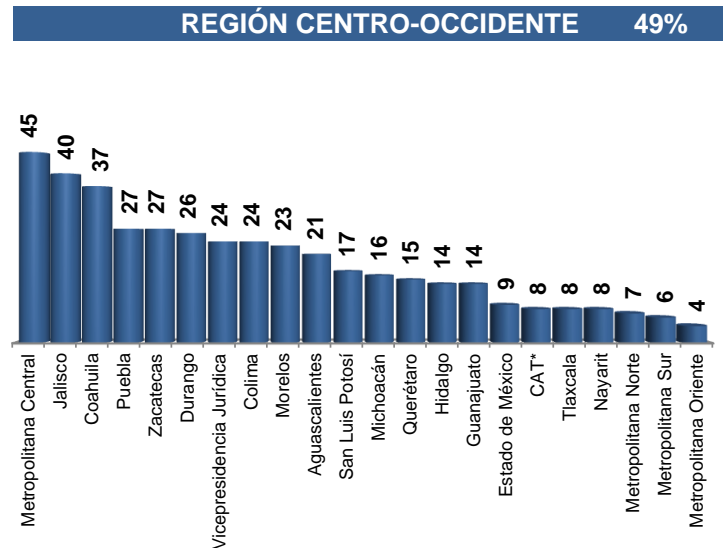
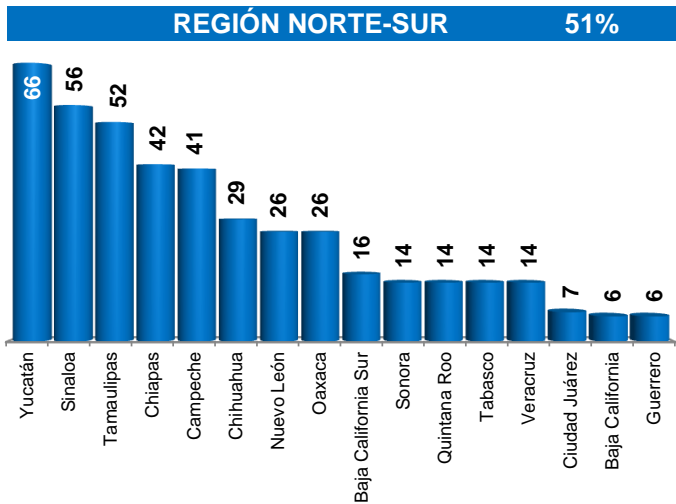
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	531	38	34.1
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	719	52	70.8
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	719	100	70.8
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	130	10	85.7
<i>Conciliación</i>	106	81	86.0
<i>Dictamen</i>	23	18	109.1
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	1	1	-50.0



### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	849	▲ 72.9
2013	491	

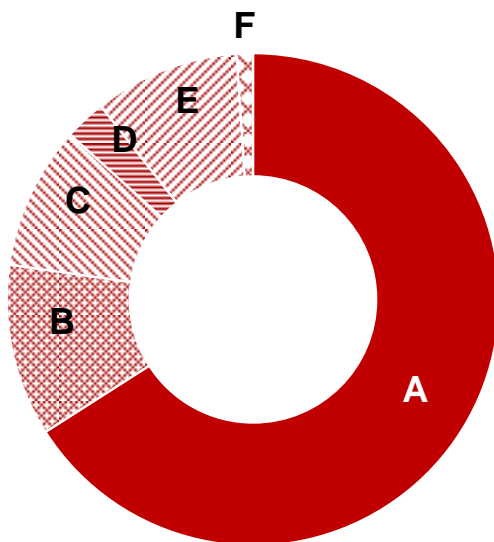
### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 849



<b>A 66%</b>	<b>Vida individual</b>
55%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
13%	Incumplimiento del contrato
9%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B 11%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
55%	Incumplimiento del contrato
10%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
8%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 9%</b>	<b>Accidentes personales</b>
78%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
14%	Cancelación del contrato anticipadamente
4%	Incumplimiento del contrato
<b>D 3%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E 10%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>F 1%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Vida grupo (0.4%), Salud (0.4%), SIAB Vida (0.2%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Seguros Monterrey
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	<b>675</b>	<b>5</b>
<i>Asuntos rechazados</i>	<b>817</b>	<b>12</b>
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	<b>12.5</b>	<b>7.5</b>
Favorables en GE y turnados a Conciliación	<b>1,110</b>	<b>16</b>
No Favorables en GE y fueron Conciliados	<b>647</b>	<b>6</b>
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	<b>29,662</b>	<b>849</b>
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	<b>48.9</b>	<b>61.5</b>
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	<b>607</b>	<b>6</b>
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>6</b>
Participación con respecto al Sector (%)	<b>100</b>	<b>1.0</b>
Índice de Sanción (%)	<b>2.0</b>	<b>0.7</b>
Monto total de las sanciones (pesos)	<b>\$12,946,156</b>	<b>\$174,532</b>

### Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Monterrey

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
<b>2010</b>	<b>2</b>	<b>33</b>
<b>2012</b>	<b>4</b>	<b>67</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Seguros Monterrey

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C.V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	<b>Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.</b>	<b>7.83</b>	<b>3.85</b>	<b>9.90</b>	<b>7.19</b>
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.  
Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Seguros Monterrey

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 55.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 24° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Panorama General

#### Comportamiento de Grupo Nacional Provincial ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Grupo Nacional Provincial que acudieron a Condusef</b>	<b>5,853</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>9.6%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Grupo Nacional Provincial

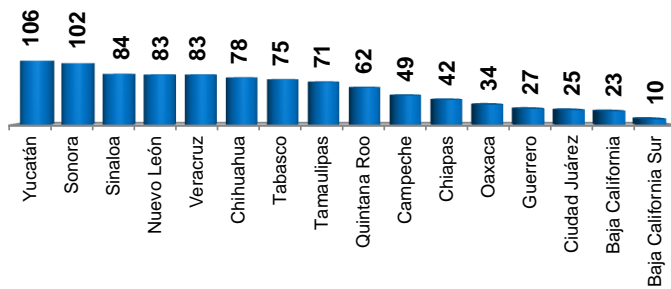
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> <i>(Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)</i>	<b>2,940</b>	<b>50</b>	<b>2.9</b>
<b>Controversias</b> <i>(Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)</i>	<b>1,926</b>	<b>33</b>	<b>4.7</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,925</b>	<b>100</b>	<b>4.7</b>
<b>Reclamaciones</b> <i>(Reclamación formal ante una Institución Financiera)</i>	<b>987</b>	<b>17</b>	<b>-2.8</b>
<i>Conciliación</i>	<b>797</b>	<b>81</b>	<b>-4.4</b>
<i>Dictamen</i>	<b>167</b>	<b>17</b>	<b>18.4</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>-42.5</b>

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

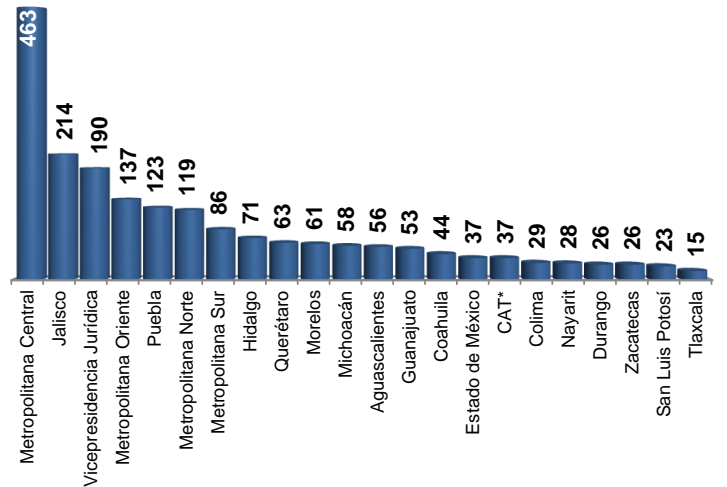
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	2,913	▲ 2.0
2013	2,855	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

#### REGIÓN NORTE-SUR 33%



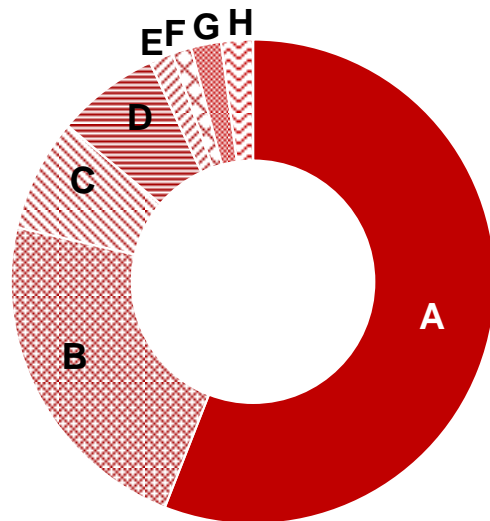
#### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 67%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 2,913



<b>A 56%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
38%	Incumplimiento del contrato
15%	Inconformidad con el monto de la indemnización
15%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
<b>B 23%</b>	<b>Vida individual</b>
30%	Incumplimiento del contrato
21%	Cancelación del contrato anticipadamente
12%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>C 7%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
52%	Incumplimiento del contrato
12%	Aclaración del pago de la póliza
10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>D 7%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E 2%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
<b>F 1%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>G 2%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>H 2%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Vida grupo (1%), Incendio (0.5%), Marítimo y transporte (0.2%), entre otros (0.3%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Grupo Nacional Provincial
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	70
Asuntos rechazados	817	62
Tiempo de resolución (Días)	12.5	9.8
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	137
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	102
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	2,913
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	49.8
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	54
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>54</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	8.9
Índice de Sanción (%)	2.0	1.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$1,188,497

#### Detalle de las Multas Impuestas de Grupo Nacional Provincial

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	4
2009	1	2
2010	16	29
2011	22	41
2012	13	24

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



#### Grupo Nacional Provincial

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
<b>27</b>	<b>Grupo Nacional Provincial, S.A.B.</b>	<b>7.00</b>	<b>5.02</b>	<b>9.11</b>	<b>7.05</b>
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

#### Grupo Nacional Provincial

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 2.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 27° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

**Comportamiento de Mapfre Tepeyac ante  
Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Mapfre Tepeyac que acudieron a Condusef</b>	<b>2,437</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.0%</b>

Variación 2013-2014	
Asegurador	Mapfre Tepeyac
<b>-0.8%</b>	<b>-2.5%</b>

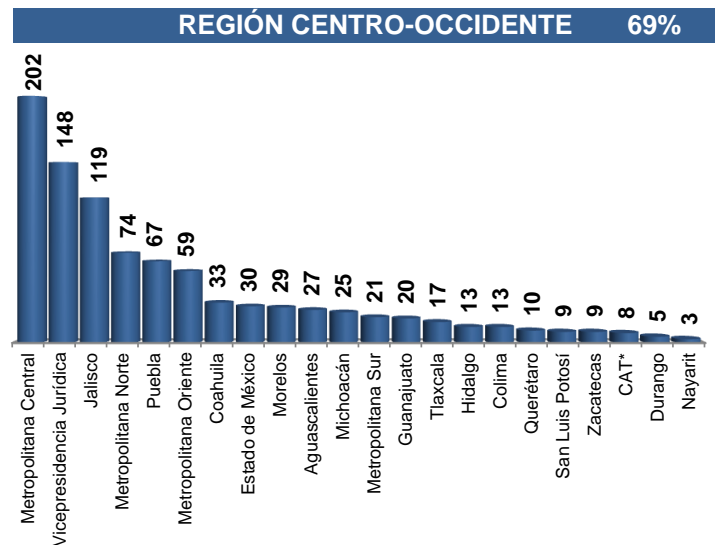
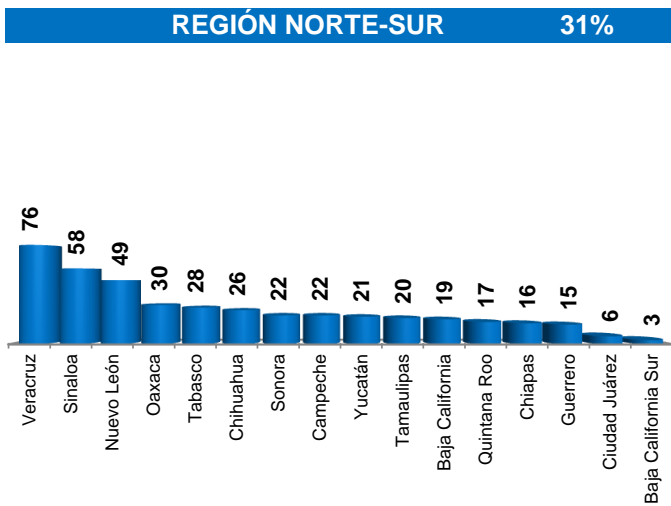
**Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Mapfre Tepeyac**

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>1,068</b>	<b>44</b>	<b>2.4</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>810</b>	<b>33</b>	<b>-8.0</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100.0</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>809</b>	<b>100</b>	<b>-8.1</b>
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	<b>559</b>	<b>23</b>	<b>-3.1</b>
<i>Conciliación</i>	<b>411</b>	<b>73</b>	<b>-7.6</b>
<i>Dictamen</i>	<b>132</b>	<b>24</b>	<b>26.9</b>
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>-42.9</b>

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,369	▼ 6.0
2013	1,457	

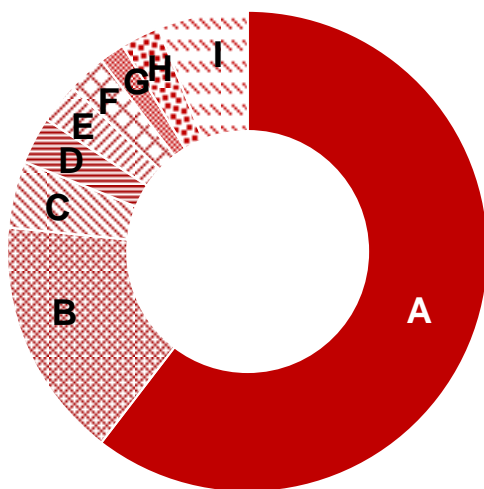
### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,369



<b>A 60%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
45%	Incumplimiento del contrato
17%	Inconformidad con el monto de la indemnización
13%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
<b>B 16%</b>	<b>Vida individual</b>
36%	Incumplimiento del contrato
14%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
10%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>C 4%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
72%	Incumplimiento del contrato
11%	Inconformidad con el monto de la indemnización
3%	Aclaración del pago de la póliza
<b>D 3%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>E 3%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>F 3%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>G 2%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
<b>H 3%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 6%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Incendio (1.2%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (1.2%), Marítimo y transporte (0.9%), Vida grupo (0.8%), entre otros (1.9%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Mapfre Tepeyac
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	2
Asuntos rechazados	817	33
Tiempo de resolución (Días)	12.5	6.5
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	10
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	37
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	1,369
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	56.2
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	96
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>96</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	15.8
Índice de Sanción (%)	2.0	7.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$1,362,448

#### Detalle de las Multas Impuestas de Mapfre Tepeyac

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2011	11	11.4
2012	76	79.2
2013	9	9.4

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Mapfre Tepeyac

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quáalitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
<b>30</b>	<b>Mapfre Tepeyac, S.A.</b>	<b>7.88</b>	<b>4.38</b>	<b>8.42</b>	<b>6.89</b>
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.  
Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



### Mapfre Tepeyac

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 2.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 30° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

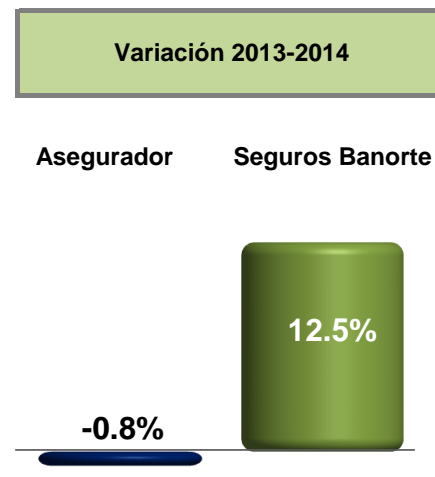
\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).



### Panorama General

#### Comportamiento de Seguros Banorte ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Seguros Banorte que acudieron a Condusef</b>	<b>2,883</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.8%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Seguros Banorte

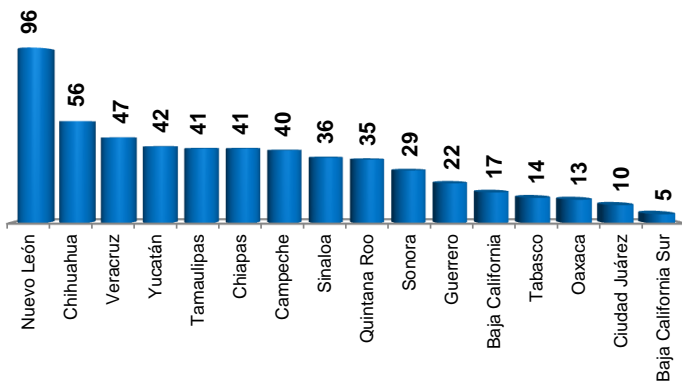
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,440	50	17.9
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	911	32	2.5
<i>Gestión Ordinaria</i>	8	1	-98.7
<i>Gestión Electrónica</i>	903	99	259.8
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	532	18	17.7
<i>Conciliación</i>	425	80	15.8
<i>Dictamen</i>	99	19	33.8
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	8	1	-27.3

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

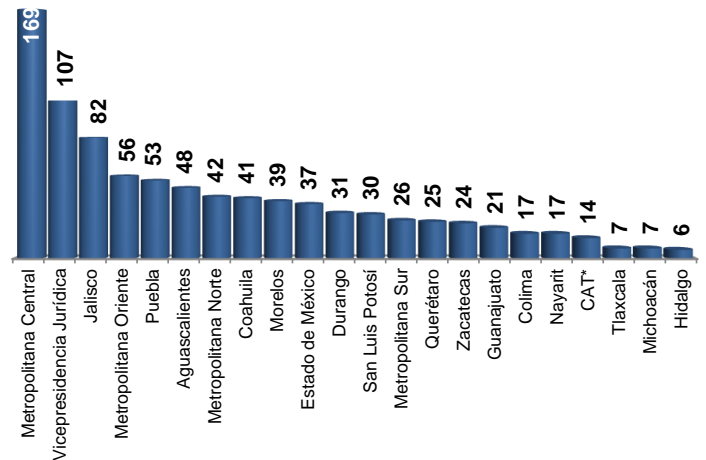
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,443	▲ 7.6
2013	1,341	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

#### REGIÓN NORTE-SUR 38%



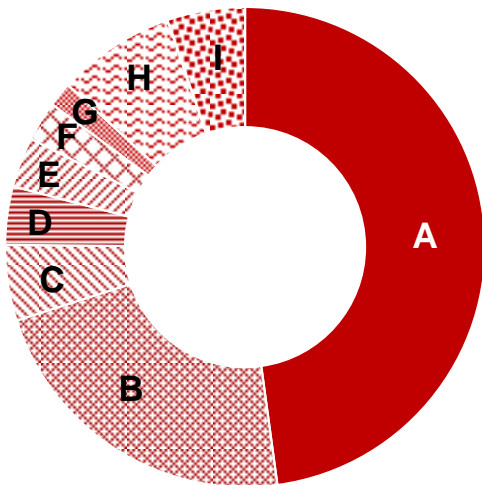
#### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 62%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,443



<b>A 48%</b>	<b>Daños automóviles</b>
37%	Incumplimiento del contrato
17%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B 22%</b>	<b>Vida individual</b>
52%	Incumplimiento del contrato
13%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
8%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 5%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
81%	Incumplimiento del contrato
8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
5%	Aclaración del pago de la póliza
<b>D 4%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E 3%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>F 3%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>G 2%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>H 8%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Seguro al crédito (1.5%), Vida grupo (1%), Incendio (0.9%), Responsabilidad civil y riesgos profesionales (0.8%), entre otros (0.8%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Seguros Banorte
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	1
Asuntos rechazados	817	36
Tiempo de resolución (Días)	12.5	9.4
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	29
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	42
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	1,443
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	50.1
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	125
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>125</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	20.6
Índice de Sanción (%)	2.0	8.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$2,411,706

#### Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Banorte

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	3	2
2010	9	7
2011	14	11
2012	33	27
2013	65	52
2014	1	1

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Seguros Banorte

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
<b>31</b>	<b>Seguros Banorte, S.A. de C.V.</b>	<b>7.61</b>	<b>4.99</b>	<b>7.94</b>	<b>6.85</b>
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

#### Seguros Banorte

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 12.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 31° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

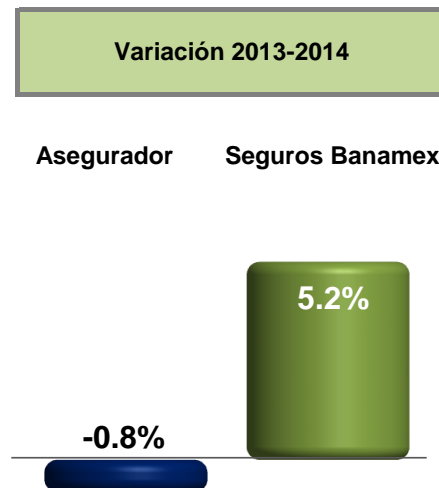
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

**Comportamiento de Seguros Banamex ante  
Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Seguros Banamex que acudieron a Condusef</b>	<b>3,196</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>5.3%</b>



**Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Seguros Banamex**

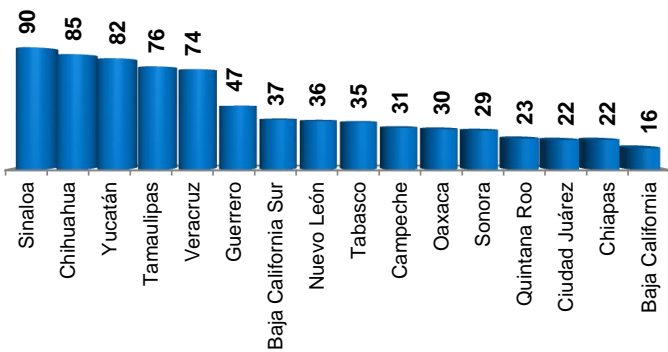
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,396	44	-1.3
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,362	42	3.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0.0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	1,362	100.0	3.4
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	438	14	42.2
<i>Conciliación</i>	378	86.3	34.5
<i>Dictamen</i>	58	13.2	132.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	2	0.5	0.0

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

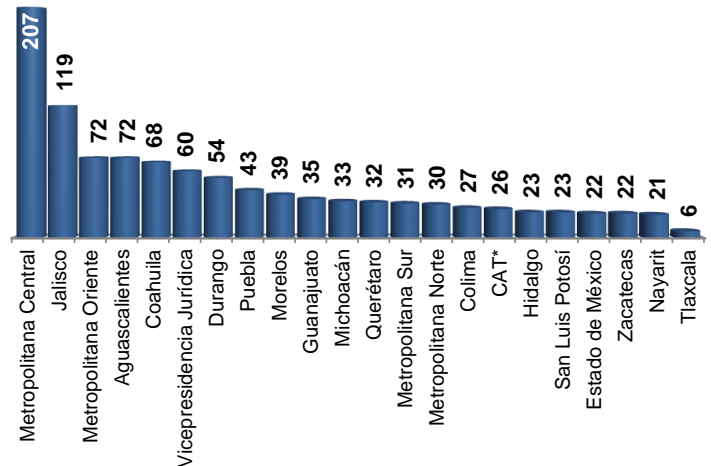
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	1,800	▲ 10.8
2013	1,625	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

#### REGIÓN NORTE-SUR 41%



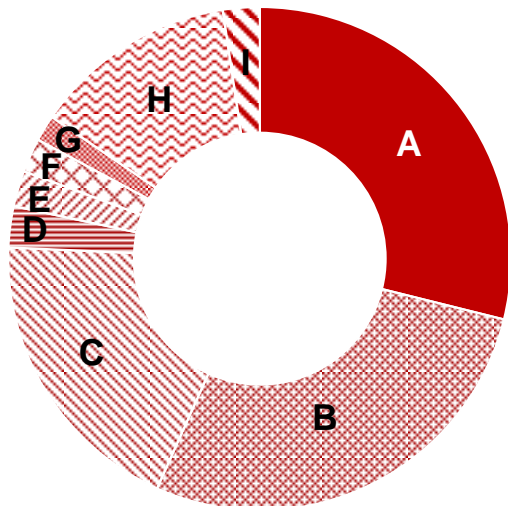
#### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 59%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 1,800



<b>A 29%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
22%	Cancelación del contrato anticipadamente
18%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
16%	Incumplimiento del contrato
<b>B 28%</b>	<b>Vida individual</b>
31%	Incumplimiento del contrato
28%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
13%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 19%</b>	<b>Accidentes personales</b>
41%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
21%	Incumplimiento del contrato
14%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D 3%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>E 2%</b>	<b>Terremoto y otros riesgos catastróficos</b>
<b>F 2%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>G 2%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
<b>H 13%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 2%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Gastos médicos mayores (0.8%), Incendio (0.6%), Vida grupo (0.3%), entre otros (0.3%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.





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

# Asegurador

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios

### 2014



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Seguros Banamex
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	38
Asuntos rechazados	817	35
Tiempo de resolución (Días)	12.5	17.9
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	73
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	42
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	1,800
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	56.3
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	3
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>3</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.5
Índice de Sanción (%)	2.0	0.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$38,370

### Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Banamex

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	1	33
2013	2	67

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Seguros Banamex

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
<b>32</b>	<b>Seguros Banamex, S.A. de C.V.</b>	<b>6.20</b>	<b>4.37</b>	<b>9.95</b>	<b>6.84</b>
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Seguros Banamex

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 5.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 32° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

Comportamiento de Zurich Santander ante  
Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

Variación 2013-2014

Asegurador Zurich Santander

-0.8%

-12.3%

Asuntos del sector Asegurador en Condusef

60,676

Clientes de Zurich Santander que acudieron a  
Condusef

2,898

Participación con respecto al Sector

4.8%

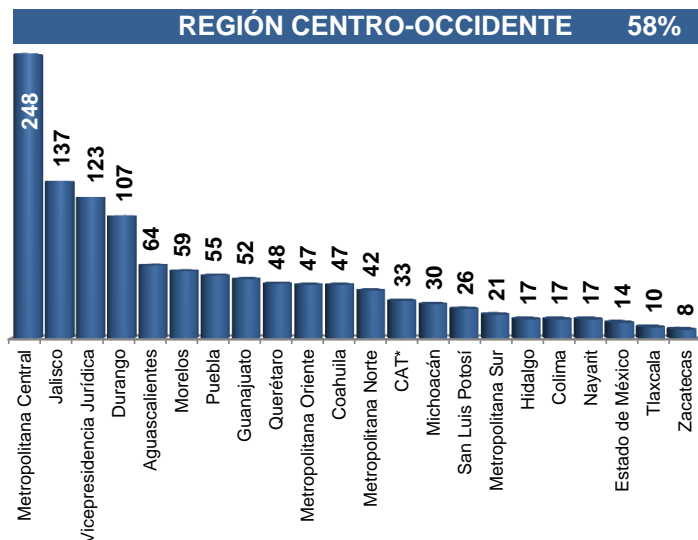
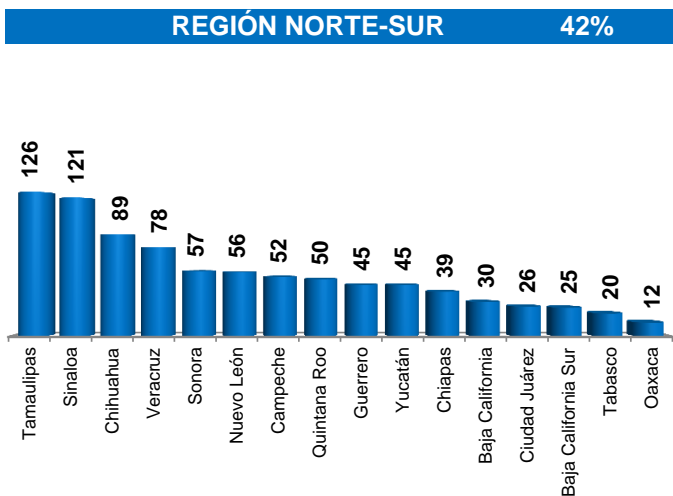
**Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Zurich Santander**

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	805	28	-19.2
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,491	51	-12.9
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,491	100	-12.9
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	602	21	1.0
Conciliación	479	79	-5.0
Dictamen	113	19	46.8
Defensoría (Solicitudes y Defensas)	10	2	-33.3

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	2,093	▼ 9.3
2013	2,307	

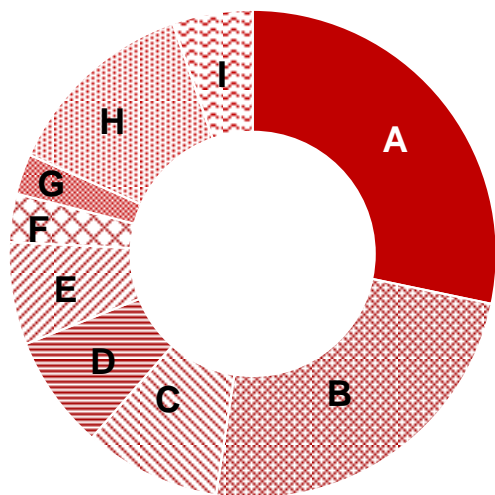
### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 2,093



<b>A 28%</b>	<b>Vida individual</b>
37%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
33%	Incumplimiento del contrato
7%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B 24%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
35%	Incumplimiento del contrato
16%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
11%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 9%</b>	<b>Accidentes personales</b>
36%	Incumplimiento del contrato
27%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
10%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D 8%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>E 7%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
<b>F 3%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>G 3%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>H 13%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Incendio (2%), Responsabilidad civil y riesgos profesionales (1.6%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (1.1%), entre otros (0.3%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Zurich Santander
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	<b>675</b>	<b>41</b>
<i>Asuntos rechazados</i>	<b>817</b>	<b>36</b>
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	<b>12.5</b>	<b>10.5</b>
Favorables en GE y turnados a Conciliación	<b>1,110</b>	<b>26</b>
No Favorables en GE y fueron Conciliados	<b>647</b>	<b>63</b>
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	<b>29,662</b>	<b>2,093</b>
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	<b>48.9</b>	<b>72.2</b>
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	<b>607</b>	<b>6</b>
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>6</b>
Participación con respecto al Sector (%)	<b>100</b>	<b>1.0</b>
Índice de Sanción (%)	<b>2.0</b>	<b>0.3</b>
Monto total de las sanciones (pesos)	<b>\$12,946,156</b>	<b>\$96,076</b>

#### Detalle de las Multas Impuestas de Zurich Santander

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
<b>2008</b>	<b>2</b>	<b>33</b>
<b>2011</b>	<b>3</b>	<b>50</b>
<b>2013</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Zurich Santander

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	<b>Zurich Santander Seguros México, S.A.</b>	<b>7.69</b>	<b>2.78</b>	<b>9.90</b>	<b>6.79</b>
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



#### Zurich Santander

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 12.3% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 34° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

**Panorama General**

**Comportamiento de Seguros BBVA Bancomer ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Seguros BBVA Bancomer que acudieron a Condusef</b>	<b>6,477</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>10.7%</b>

Variación 2013-2014	
Asegurador	Seguros BBVA Bancomer
-0.8%	-31.1%

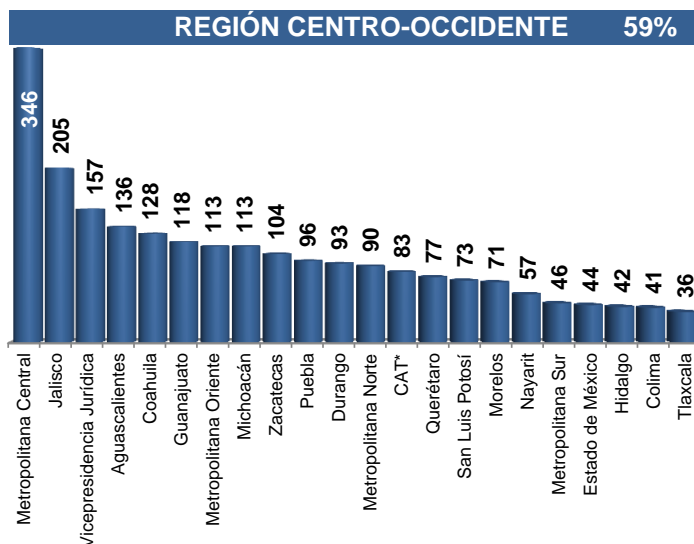
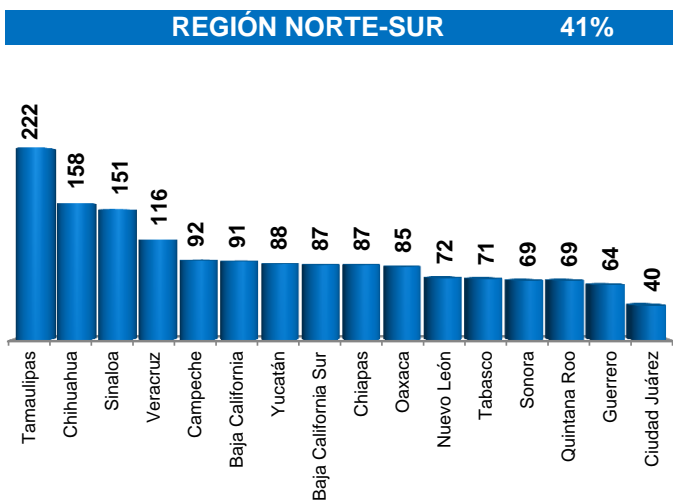
**Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Seguros BBVA Bancomer**

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	2,646	41	-21.1
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	2,932	45	-41.3
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	2,931	100	-41.4
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	899	14	-14.1
<i>Conciliación</i>	741	82	-19.4
<i>Dictamen</i>	143	16	31.2
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	15	2	-21.1

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	3,831	▼ 36.6
2013	6,045	

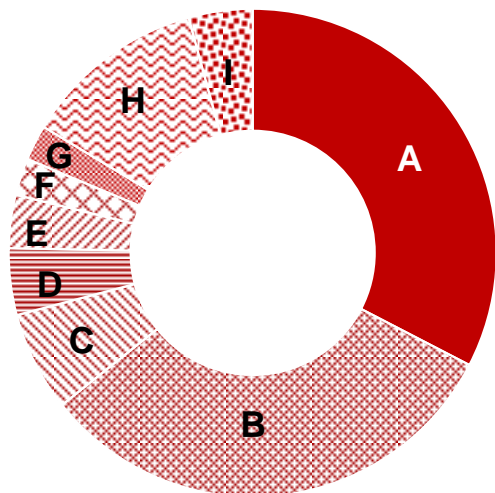
### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 3,831



<b>A 33%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
20%	Incumplimiento del contrato
15%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
14%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B 32%</b>	<b>Vida individual</b>
40%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
23%	Incumplimiento del contrato
10%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 7%</b>	<b>Accidentes personales</b>
59%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
17%	Incumplimiento del contrato
8%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D 4%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E 4%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>F 2%</b>	<b>Terremoto y otros riesgos catastróficos</b>
<b>G 2%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>H 12%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Seguro de desempleo (2%), Incendio (1%), Vida grupo (0.4%), Diversos técnicos (0.4%), Responsabilidad civil y riesgos profesionales (0.2%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Seguros BBVA Bancomer
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	<b>675</b>	<b>4</b>
<i>Asuntos rechazados</i>	<b>817</b>	<b>24</b>
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	<b>12.5</b>	<b>6.9</b>
Favorables en GE y turnados a Conciliación	<b>1,110</b>	<b>209</b>
No Favorables en GE y fueron Conciliados	<b>647</b>	<b>63</b>
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	<b>29,662</b>	<b>3,831</b>
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	<b>48.9</b>	<b>59.1</b>
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	<b>607</b>	<b>13</b>
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>13</b>
Participación con respecto al Sector (%)	<b>100</b>	<b>2.1</b>
Índice de Sanción (%)	<b>2.0</b>	<b>0.3</b>
Monto total de las sanciones (pesos)	<b>\$12,946,156</b>	<b>\$321,989</b>

#### Detalle de las Multas Impuestas de Seguros BBVA Bancomer

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
<b>2004</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
<b>2011</b>	<b>5</b>	<b>39</b>
<b>2012</b>	<b>3</b>	<b>23</b>
<b>2013</b>	<b>3</b>	<b>23</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Seguros BBVA Bancomer

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
<b>35</b>	<b>Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.</b>	<b>6.42</b>	<b>4.09</b>	<b>9.79</b>	<b>6.76</b>
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

#### Seguros BBVA Bancomer

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 31.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 35° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en dónde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Panorama General

#### Comportamiento de Metlife México ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Metlife México que acudieron a Condusef</b>	<b>4,956</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>8.2%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Metlife México

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,918	39	14.9
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	2,109	43	23.5
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0	-80.0
<i>Gestión Electrónica</i>	2,108	100	23.8
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	929	18	28.8
<i>Conciliación</i>	788	85	22.0
<i>Dictamen</i>	128	14	109.8
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	13	1	-7.1

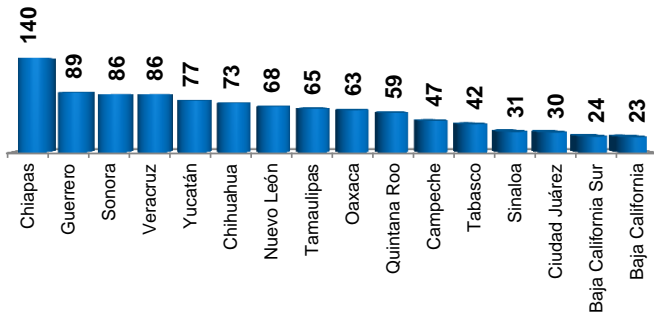


### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

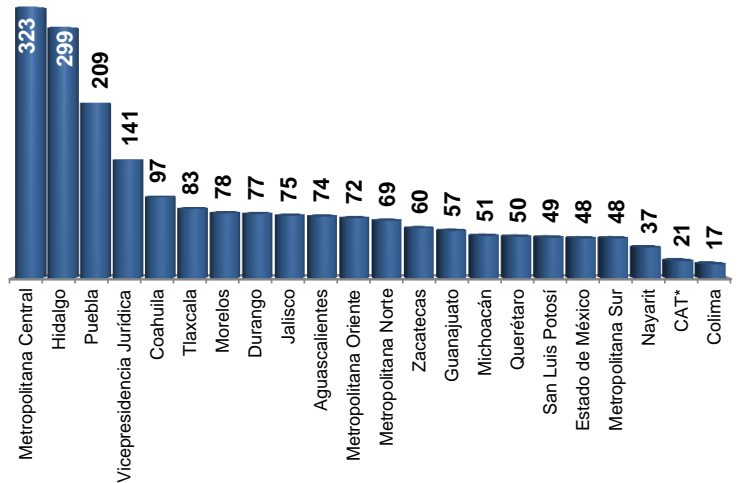
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	3,038	▲ 25.1
2013	2,429	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

#### REGIÓN NORTE-SUR 33%



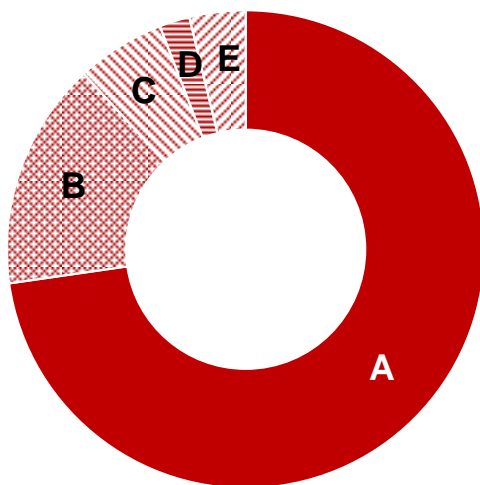
#### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 67%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 3,038



<b>A 73%</b>	<b>Vida individual</b>
28%	Incumplimiento del contrato
17%	Cancelación del contrato anticipadamente
16%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>B 15%</b>	<b>Vida colectivo</b>
58%	Incumplimiento del contrato
13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
8%	Aclaración del pago de la póliza
<b>C 6%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
53%	Incumplimiento del contrato
10%	Inconformidad con el monto de la indemnización
7%	Aclaración del pago de la póliza
<b>D 2%</b>	<b>Vida grupo</b>
<b>E 4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Accidentes personales (2%), Seguro de desempleo (1%), Relacionado con otro sector (0.6%), entre otros (0.4%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Metlife México
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	675	93
Asuntos rechazados	817	105
Tiempo de resolución (Días)	12.5	17.4
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	161
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	60
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
Total de Controversias y Reclamaciones	29,662	3,038
Índice de Controversias y Reclamaciones (%)	48.9	61.3
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	30
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>30</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	4.9
Índice de Sanción (%)	2.0	1.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$835,252

**Detalle de las Multas Impuestas de Metlife México**

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	2	7
2010	1	3
2011	5	17
2012	4	13
2013	18	60

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Metlife México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
<b>36</b>	<b>Metlife México, S.A.</b>	<b>6.77</b>	<b>3.87</b>	<b>9.51</b>	<b>6.71</b>
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

#### Metlife México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
<b>Promedio del Sector</b>		<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 20.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 36° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

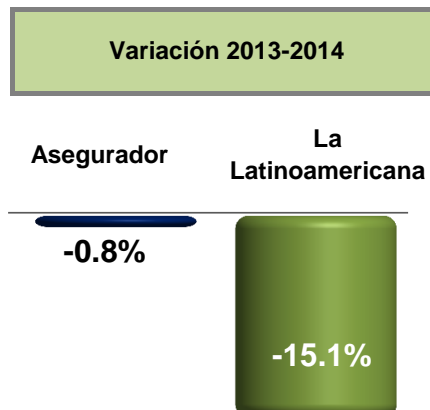
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Panorama General

#### Comportamiento de La Latinoamericana ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de La Latinoamericana que acudieron a Condusef</b>	<b>819</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>1.3%</b>



### Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de La Latinoamericana

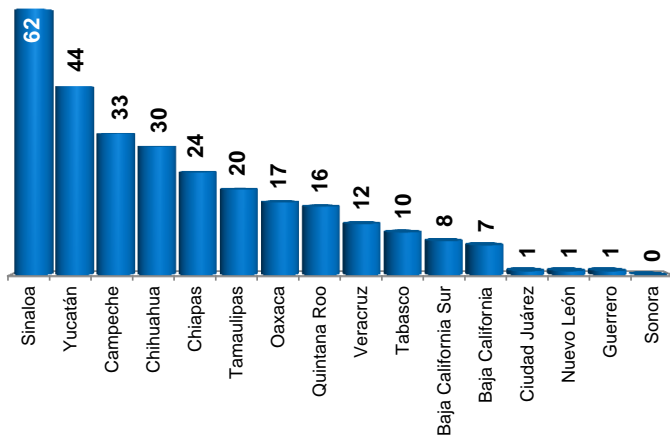
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> <i>(Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)</i>	229	28	-43.9
<b>Controversias</b> <i>(Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)</i>	574	70	5.7
<i>Gestión Ordinaria</i>	1	0	100.0
<i>Gestión Electrónica</i>	573	100	5.5
<b>Reclamaciones</b> <i>(Reclamación formal ante una Institución Financiera)</i>	16	2	14.3
<i>Conciliación</i>	15	94	7.1
<i>Dictamen</i>	1	6	100.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	0	0	-

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

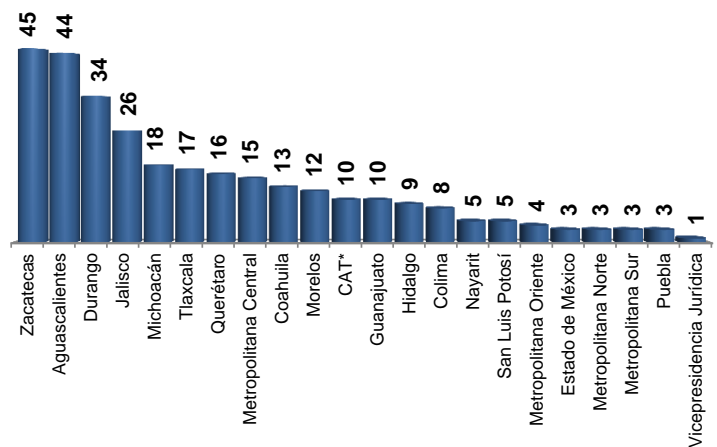
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	590	▲ 5.9
2013	557	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 48%



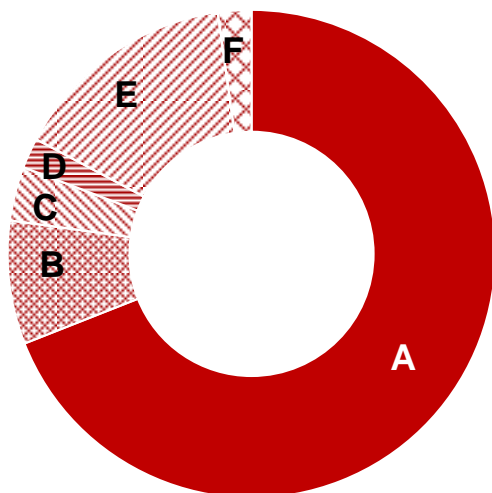
REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 52%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 590



<b>A 69%</b>	<b>Vida individual</b>
79%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
9%	Cancelación del contrato anticipadamente
8%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>B 8%</b>	<b>Accidentes personales</b>
85%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
6%	Cancelación del contrato anticipadamente
6%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>C 4%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
24%	Incumplimiento del contrato
19%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
19%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
<b>D 2%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>E 15%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>F 2%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Vida colectivo (1.2%), Responsabilidad civil y riesgos profesionales (0.6%), Incendio (0.2%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	La Latinoamericana
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	675	0
<i>Asuntos rechazados</i>	817	1
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	12.5	15.0
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	11
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	0
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	29,662	590
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	48.9	72.0
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	2
<b>Total Multas Impuestas</b>	607	2
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.3
Índice de Sanción (%)	2.0	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$26,410

#### Detalle de las Multas Impuestas de La Latinoamericana

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2013	1	50
2014	1	50

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).



#### La Latinoamericana

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C.V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.  
Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### La Latinoamericana

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
<b>42</b>	<b>La Latinoamericana, Seguros, S.A.</b>	<b>6.25</b>	<b>2.80</b>	<b>9.97</b>	<b>6.34</b>
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 15.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 42° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual forma, asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

## Panorama General

### Comportamiento de Ace Seguros ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Ace Seguros que acudieron a Condusef</b>	<b>1,646</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>2.7%</b>

#### Variación 2013-2014

Asegurador      Ace Seguros

-0.8%

-39.3%

## Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Ace Seguros

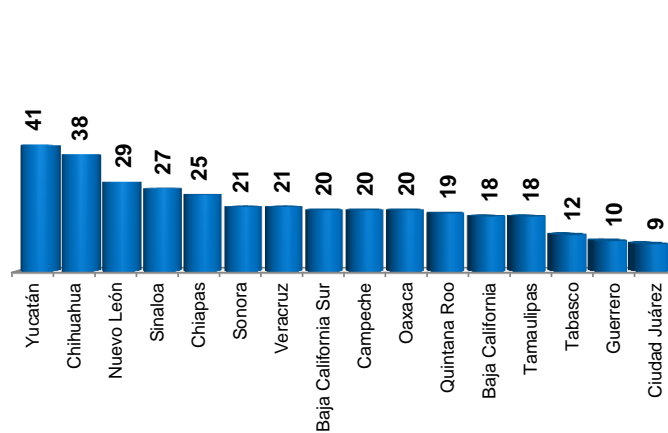
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2013
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	768	47	-27.0
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	650	39	-53.1
<i>Gestión Ordinaria</i>	650	100	-53.1
<i>Gestión Electrónica</i>	0	0	-
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	228	14	-16.5
<i>Conciliación</i>	196	86	-18.3
<i>Dictamen</i>	29	13	26.1
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	3	1	-70.0

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

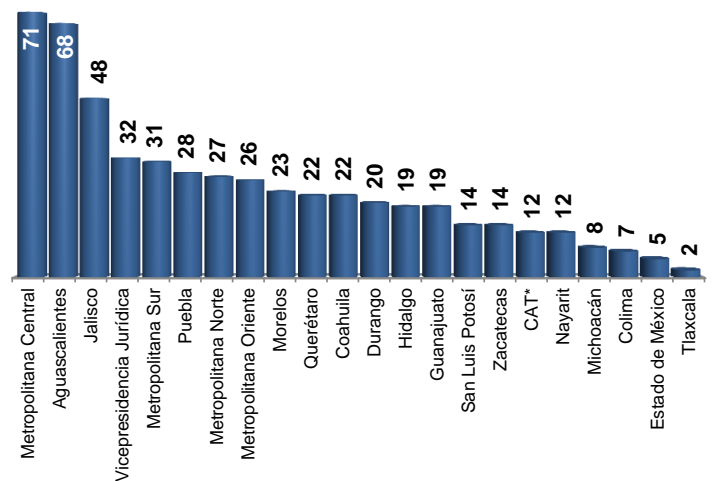
Año	Asuntos	Variación (%)
2014	878	▼ 47.1
2013	1,659	

### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)

#### REGIÓN NORTE-SUR 40%



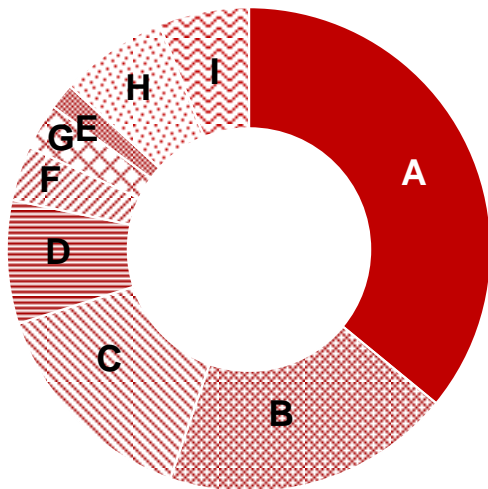
#### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 60%



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 878



<b>A 36%</b>	<b>Vida individual</b>
39%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
32%	Incumplimiento del contrato
9%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B 19%</b>	<b>Accidentes personales</b>
40%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
36%	Incumplimiento del contrato
9%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>C 15%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
35%	Incumplimiento del contrato
19%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>D 8%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
<b>E 4%</b>	<b>SIAB Vida</b>
<b>F 3%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>G 2%</b>	<b>Vida grupo</b>
<b>H 7%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 6%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Daños automóbiles (1.5%), Diversos misceláneos (1.3%), Diversos técnicos (1.3%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (0.9%), entre otros (1%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.



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

# Asegurador

## Ficha del Índice de Atención a Usuarios

### 2014



ace seguros

Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Ace Seguros
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	675	-
<i>Asuntos rechazados</i>	817	-
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	12.5	-
Favorables en GE y turnados a Conciliación	1,110	-
No Favorables en GE y fueron Conciliados	647	-
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	29,662	878
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	48.9	53.3
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	607	3
<b>Total Multas Impuestas</b>	607	3
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.5
Índice de Sanción (%)	2.0	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$12,946,156	\$81,029

#### Detalle de las Multas Impuestas de Ace Seguros

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2012	3	100

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

### Ace Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

#### Ace Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
<b>54</b>	<b>Ace Seguros, S.A.</b>	<b>0.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.95</b>	<b>4.87</b>
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
63	Seguros Argos, S.A. de C.V.	0.00	2.89	8.30	3.73
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 39.3% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 54° lugar.

Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, se le descuenta automáticamente una tercera parte de la calificación máxima de 10, por lo que se les invita a incorporarse a este Proceso.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx



## Panorama General

### Comportamiento de Seguros Argos ante Condusef (Acciones de Defensa iniciadas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>60,676</b>
<b>Clientes de Seguros Argos que acudieron a Condusef</b>	<b>788</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>1.3%</b>

#### Variación 2013-2014

Asegurador      Seguros Argos

-0.8%

-16.3%

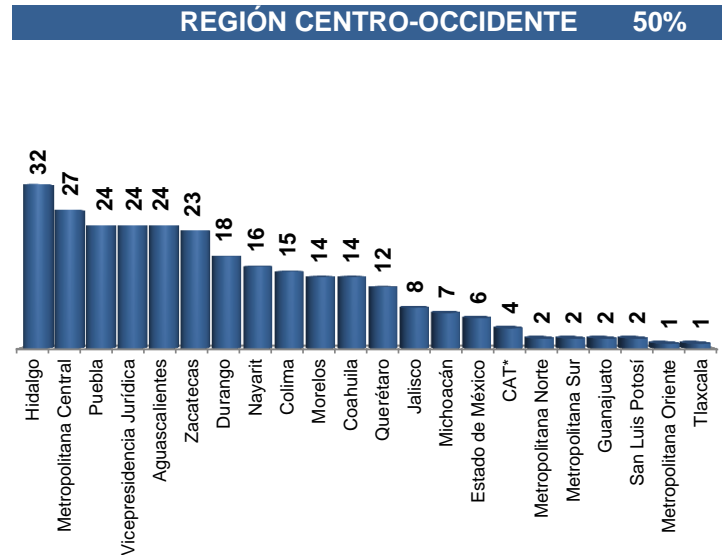
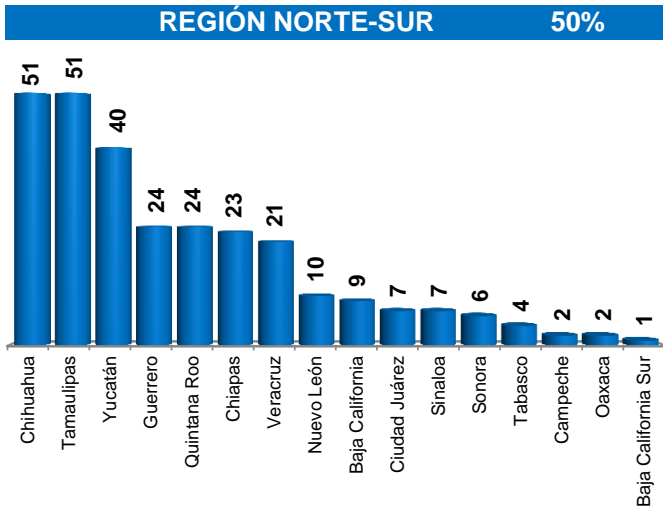
## Detalle de las Acciones de Defensa iniciadas de Seguros Argos

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2013</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	228	29	-8.8
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	284	36	-31.4
<i>Gestión Ordinaria</i>	0	0	-
<i>Gestión Electrónica</i>	284	100	-31.4
<b>Reclamaciones</b> (Reclamación formal ante una Institución Financiera)	276	35	-0.4
<i>Conciliación</i>	252	91	-3.8
<i>Dictamen</i>	21	8	50.0
<i>Defensoría (Solicitudes y Defensas)</i>	3	1	200.0

### Controversias y Reclamaciones iniciadas de la Institución

Año	Asuntos	Variación (%)
2014	560	▼ 19.0
2013	691	

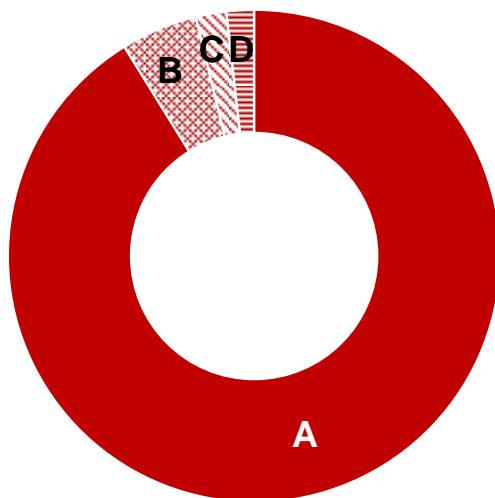
### Detalle de las Controversias y Reclamaciones iniciadas por región (Asuntos)



\*CAT: Centro de Atención Telefónica

### Principales productos y causas (Iniciadas)

Total : 560



<b>A 91%</b>	<b>Vida individual</b>
41%	Cancelación del contrato anticipadamente
21%	Incumplimiento del contrato
15%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>B 5%</b>	<b>Vida colectivo</b>
57%	Incumplimiento del contrato
14%	Cancelación del contrato anticipadamente
7%	Aclaración del pago de la póliza
<b>C 2%</b>	<b>Vida grupo</b>
43%	Incumplimiento del contrato
29%	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
21%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D 2%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Relacionado con otro sector (1.3%), SIAB Vida (0.7%).

Nota: Relacionado con otro sector, se refiere a una controversia presentada ante dos o más Instituciones.

	Del Sector ante Condusef	Seguros Argos
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	<b>675</b>	<b>302</b>
<i>Asuntos rechazados</i>	<b>817</b>	<b>302</b>
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	<b>12.5</b>	<b>20.0</b>
Favorables en GE y turnados a Conciliación	<b>1,110</b>	<b>155</b>
No Favorables en GE y fueron Conciliados	<b>647</b>	<b>45</b>
<b>• Controversias y Reclamaciones Iniciadas</b>		
<i>Total de Controversias y Reclamaciones</i>	<b>29,662</b>	<b>560</b>
<i>Índice de Controversias y Reclamaciones (%)</i>	<b>48.9</b>	<b>71.1</b>
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	<b>607</b>	<b>103</b>
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>607</b>	<b>103</b>
Participación con respecto al Sector (%)	<b>100</b>	<b>17.0</b>
Índice de Sanción (%)	<b>2.0</b>	<b>18.4</b>
Monto total de las sanciones (pesos)	<b>\$12,946,156</b>	<b>\$2,148,427</b>

#### Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Argos

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
<b>2010</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>2011</b>	<b>36</b>	<b>35</b>
<b>2012</b>	<b>35</b>	<b>34</b>
<b>2013</b>	<b>23</b>	<b>22</b>

(\*) Número de multas impuestas durante 2014 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

#### Seguros Argos

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
1	Genworth Seguros Vida, S.A. de C.V.	9.50	8.00	10.00	9.17
2	Insignia Life, S.A. de C.V.	9.33	8.00	10.00	9.11
3	Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	9.03	8.14	9.97	9.05
4	Assurant Daños México, S.A.	8.65	5.88	9.98	8.17
5	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	7.62	6.33	9.98	7.98
6	Metlife Más, S.A. de C.V.	5.61	8.19	9.93	7.91
7	ABA Seguros, S.A. de C.V.	7.77	6.06	9.88	7.90
8	Seguros Atlas, S.A.	8.92	4.56	9.95	7.81
9	Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	7.80	5.57	10.00	7.79
10	Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	7.53	5.56	9.98	7.69
11	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	7.66	5.21	9.90	7.59
12	HDI Seguros, S.A. de C.V.	7.52	5.03	9.92	7.49
13	General de Seguros, S.A.B.	7.28	5.19	10.00	7.49
14	AXA Seguros, S.A. de C.V.	7.28	5.47	9.69	7.48
15	Old Mutual Life, S.A. de C.V.	5.00	7.37	10.00	7.46
16	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	7.16	5.41	9.77	7.44
17	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	7.12	5.29	9.92	7.44
18	Allianz México, S.A.	6.35	6.00	9.97	7.44
19	Seguros Inbursa, S.A.	7.30	5.06	9.79	7.38
20	Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7.41	4.47	9.98	7.29
21	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	7.62	4.41	9.80	7.28
22	Assurant Vida México, S.A.	7.26	4.60	9.92	7.26
23	Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6.95	4.74	9.92	7.20
24	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	7.83	3.85	9.90	7.19
25	Patrimonial Inbursa, S.A.	7.10	4.39	9.97	7.15
26	Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	7.13	4.38	9.88	7.13
27	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.00	5.02	9.11	7.05
28	Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7.00	4.13	10.00	7.04
29	Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	7.80	3.26	9.92	6.99
30	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.88	4.38	8.42	6.89
31	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	7.61	4.99	7.94	6.85
32	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.20	4.37	9.95	6.84
33	HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	8.56	1.96	9.98	6.83
34	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.69	2.78	9.90	6.79
35	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.42	4.09	9.79	6.76
36	Metlife México, S.A.	6.77	3.87	9.51	6.71
37	Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	0.00	9.84	10.00	6.61
38	Principal Seguros, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	0.00	9.58	9.98	6.52
39	AIG United Guaranty México, S.A.	0.00	9.33	10.00	6.44

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.  
Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

### Seguros Argos

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2014
		GE (Operativo)	Controversias y Reclamaciones	Sanción*	
40	Agroasemex, S.A.	0.00	9.29	10.00	6.43
41	Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0.00	9.09	10.00	6.36
42	La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6.25	2.80	9.97	6.34
43	Seguros de Crédito Inbursa, S.A.	0.00	9.00	10.00	6.33
44	Aseguradora Patrimonial Vida, S.A.	0.00	8.75	10.00	6.25
45	Cesce México, S.A. de C.V.	0.00	8.00	10.00	6.00
46	El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	7.24	10.00	5.75
47	Primero Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.78	10.00	5.59
48	Reaseguradora Patria, S.A.	0.00	6.67	10.00	5.56
49	Deco Seguros, S.A. de C.V.	0.00	6.11	10.00	5.37
50	SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	0.00	6.00	10.00	5.33
51	A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	0.00	5.62	9.92	5.18
52	Thona Seguros, S.A. de C.V.	0.00	5.45	10.00	5.15
53	Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	0.00	5.00	10.00	5.00
54	Ace Seguros, S.A.	0.00	4.67	9.95	4.87
55	Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.44	10.00	4.81
56	QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.38	10.00	4.79
57	Seguros Multiva, S.A., Grupo Financiero Multiva	0.00	4.38	9.90	4.76
58	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	4.07	10.00	4.69
59	CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0.00	3.98	9.77	4.58
60	Seguros El Potosí, S.A.	0.00	3.75	9.88	4.54
61	Seguros de Vida Sura México S.A. de C.V.	0.00	2.71	9.98	4.23
62	Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	0.00	1.88	10.00	3.96
<b>63</b>	<b>Seguros Argos, S.A. de C.V.</b>	<b>0.00</b>	<b>2.89</b>	<b>8.30</b>	<b>3.73</b>
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>4.36</b>	<b>5.52</b>	<b>9.84</b>	<b>6.58</b>

#### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 0.8% durante el año 2014, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 16.3% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2014, le permitió ocupar el 63° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al reportar asuntos a los que la Institución no les dio respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo se detectaron asuntos en donde al analizar la respuesta de la Institución, no concuerda el sentido de la misma, contra la respuesta solicitada por el Usuario. De igual modo, se identificaron asuntos en donde la Institución resolvió de forma favorable al Usuario y al haber incumplido ésta con lo acordado, el Usuario tuvo que recurrir a la fase legal (Audiencia de Conciliación). Finalmente, hubo asuntos que la Institución respondió como "No favorable" al Usuario, pero al ser turnados a una fase legal (Audiencia de Conciliación), se resolvieron de forma positiva para éste. Dicha situación afecta la atención que reciben los Usuarios y contraviene al objeto del Convenio, que pretende dar atención a los asuntos de forma amigable, antes de iniciar con los procedimientos legales correspondientes.

\*Para esta calificación se toma en cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).