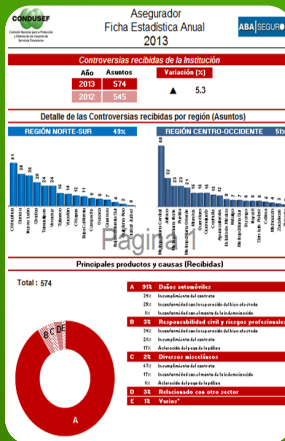


# ASEGURADORAS (CALIFICACIÓN Y RANKING)



# CONDUSEF

**Panorama General**

**Comportamiento de Grupo Nacional Provincial  
ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Grupo Nacional Provincial que acudieron a Condusef</b>	<b>5,713</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>9.3%</b>



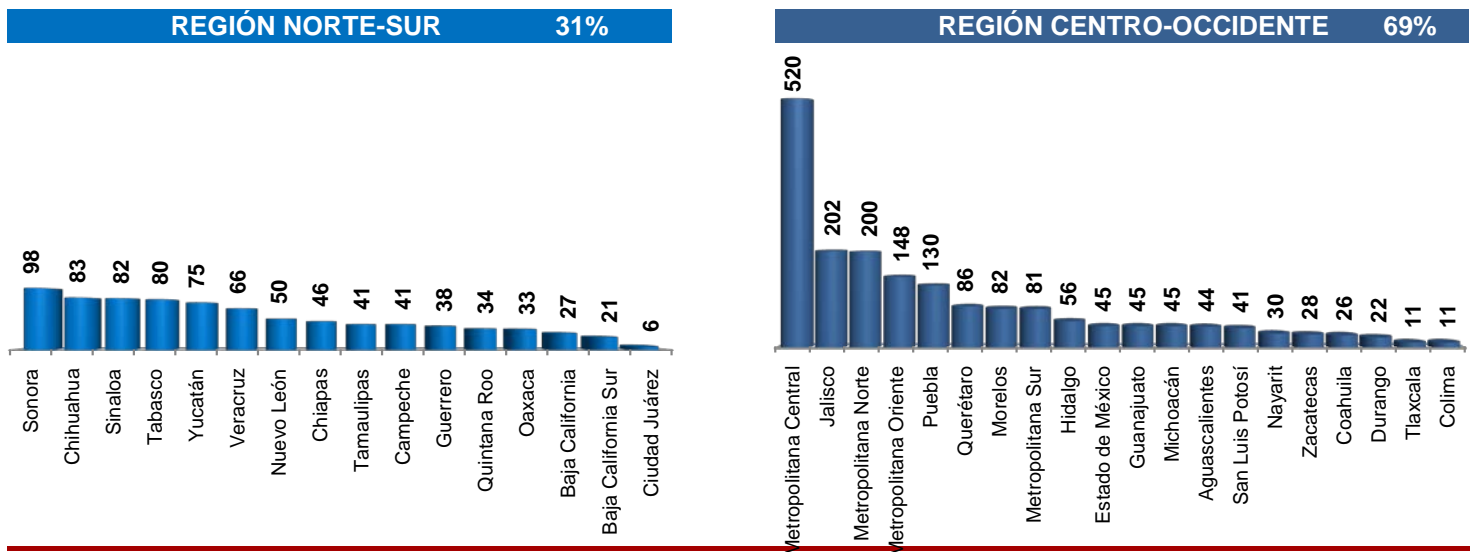
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Grupo Nacional Provincial**

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>2,858</b>	<b>50.0</b>	<b>15.38</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>2,674</b>	<b>46.8</b>	<b>9.50</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>1</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,839</b>	<b>68.77</b>	<b>8.82</b>
<i>Conciliación</i>	<b>834</b>	<b>31.19</b>	<b>11.05</b>
<b>Dictamen</b>	<b>141</b>	<b>2.5</b>	<b>-29.15</b>
<b>Defensoría</b>	<b>40</b>	<b>0.7</b>	<b>-20.00</b>

## Controversias recibidas de la Institución

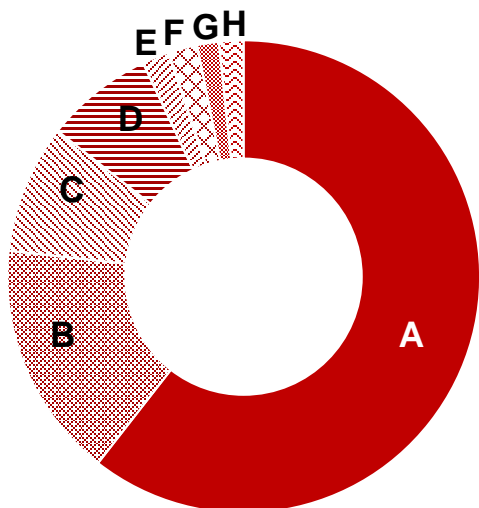
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	2,674	▲ 9.5
2012	2,442	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 2,674



<b>A</b>	<b>61%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	45%	Incumplimiento del contrato
	18%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	12%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B</b>	<b>16%</b>	<b>Vida individual</b>
	34%	Incumplimiento del contrato
	14%	Cancelación del contrato anticipadamente
	11%	Aclaración del pago de la póliza
<b>C</b>	<b>9%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
	61%	Incumplimiento del contrato
	8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	6%	Aclaración del pago de la póliza
<b>D</b>	<b>7%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E</b>	<b>2%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
<b>F</b>	<b>2%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>G</b>	<b>1%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>H</b>	<b>2%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Vida grupo (1.1%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (0.4%), Incendio (0.3%), entre otros (0.2%).

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	890	201
Asuntos rechazados	296	28
Tiempo de resolución (Días)	9.5	10.4
Solicitud de 2da respuesta	561	56
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	2,674
Índice de Controversias (%)	49	47
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	28
<b>Total Multas Impuestas</b>	556	28
Participación con respecto al Sector (%)	100	5.0
Índice de Sanción (%)	1.9	1.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$624,206

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2006	1	4
2007	2	7
2008	2	7
2009	5	18
2010	14	50
2011	2	7
2012	2	7

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Grupo Nacional Provincial

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 10.5% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 1er 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 dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo, se detectaron 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

*Panorama General*

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

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de ABA Seguros que acudieron a Condusef</b>	<b>1,654</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>2.7%</b>



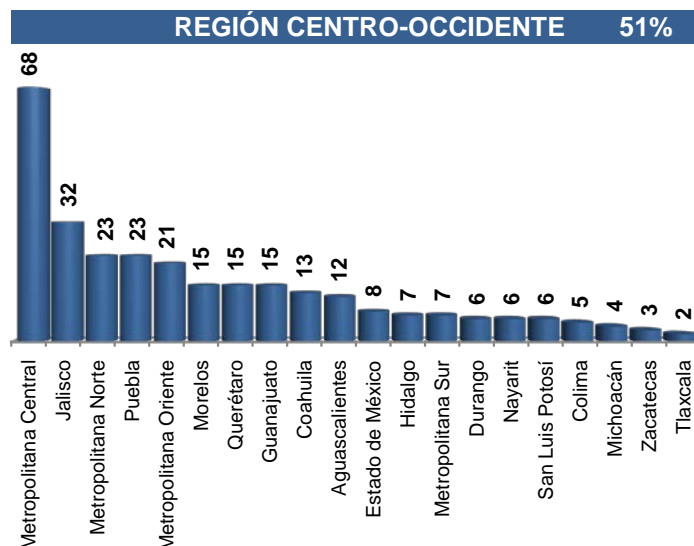
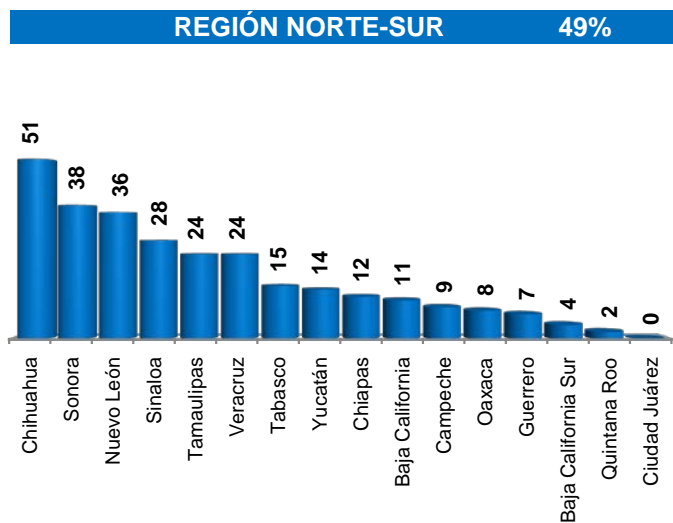
*Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de ABA Seguros*

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,051	63.5	-9.55
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	574	34.7	5.32
Gestión Ordinaria	2	0.4	-99.13
Gestión Electrónica	398	69.3	231.67
Conciliación	174	30.3	-10.77
<b>Dictamen</b>	27	1.6	3.85
<b>Defensoría</b>	2	0.2	-80.00

## Controversias recibidas de la Institución

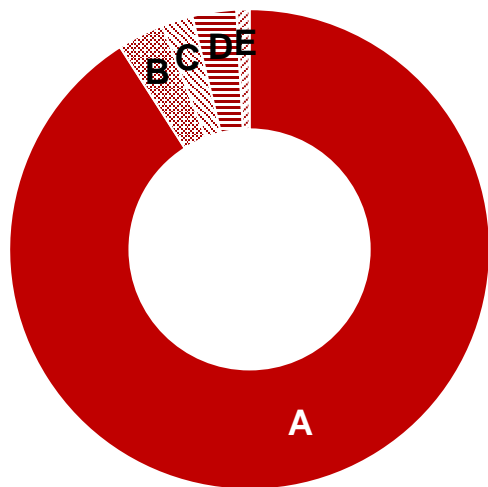
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	574	▲ 5.3
2012	545	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 574



<b>A</b>	<b>91%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	39%	Incumplimiento del contrato
	25%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B</b>	<b>3%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
	39%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	28%	Incumplimiento del contrato
	17%	Aclaración del pago de la póliza
<b>C</b>	<b>2%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
	67%	Incumplimiento del contrato
	17%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	8%	Aclaración del pago de la póliza
<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>E</b>	<b>1%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Diversos técnicos (0.4%) , Marítimo y transporte (0.3%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (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 Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	ABA Seguros
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	890	0
Asuntos rechazados	296	5
Tiempo de resolución (Días)	9.5	8.5
Solicitud de 2da respuesta	561	12
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	574
Índice de Controversias (%)	49	35
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	5
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>5</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.9
Índice de Sanción (%)	1.9	0.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$111,122

## Detalle de las Multas Impuestas de ABA Seguros

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	1	20
2011	2	40
2013	2	40

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



## ABA Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	<b>ABA Seguros, S.A. de C.V.</b>	<b>6.31</b>	<b>6.53</b>	<b>9.91</b>	<b>7.58</b>	<b>8.70</b>
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 5.1% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 2° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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). Asimismo, hubieron 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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



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

# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

### Comportamiento de Quálitas ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Cientes de Quálitas que acudieron a Condusef</b>	<b>3,589</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>5.9%</b>



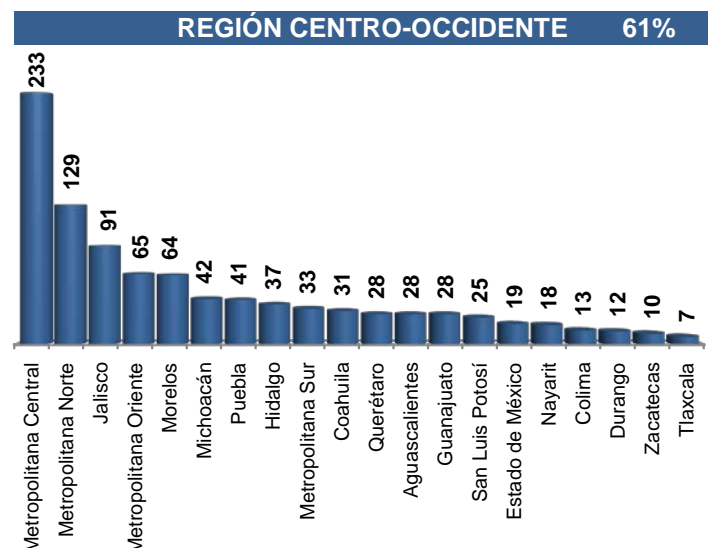
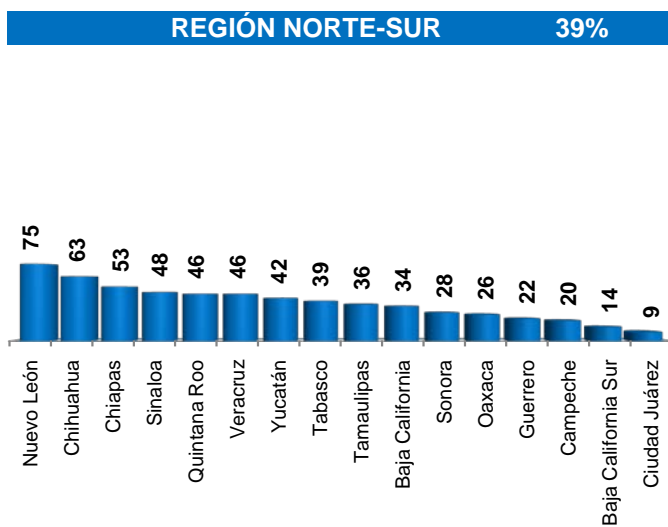
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Quálitas

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> <i>(Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)</i>	<b>1,905</b>	<b>53.1</b>	<b>-12.13</b>
<b>Controversias</b> <i>(Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)</i>	<b>1,555</b>	<b>43.3</b>	<b>-7.44</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,011</b>	<b>65.0</b>	<b>-7.25</b>
<i>Conciliación</i>	<b>543</b>	<b>34.9</b>	<b>-7.97</b>
<b>Dictamen</b>	<b>101</b>	<b>2.8</b>	<b>-22.90</b>
<b>Defensoría</b>	<b>28</b>	<b>0.8</b>	<b>-47.17</b>

**Controversias recibidas de la Institución**

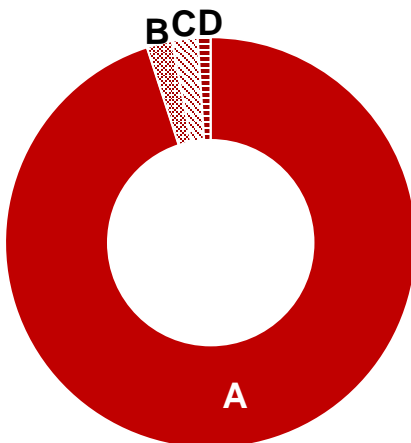
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,555	▼ 7.4
2012	1,680	

**Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)**



**Principales productos y causas (Recibidas)**

Total : 1,555



<b>A</b>	<b>95%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	43%	Incumplimiento del contrato
	18%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	12%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B</b>	<b>2%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
	46%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	33%	Incumplimiento del contrato
	5%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
<b>C</b>	<b>2%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>D</b>	<b>1%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Terremoto y otros riesgos catastróficos (0.5%), Incendio (0.5%).

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 Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Quálitas
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	890	0
<i>Asuntos rechazados</i>	296	21
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	9.5	7.8
Solicitud de 2da respuesta	561	17
<b>• Controversias Recibidas</b>		
<i>Total de Controversias</i>	29,839	1,555
<i>Índice de Controversias (%)</i>	49	43
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	14
<b>Total Multas Impuestas</b>	556	14
Participación con respecto al Sector (%)	100	2.5
Índice de Sanción (%)	1.9	0.9
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$398,654

## Detalle de las Multas Impuestas de Quálitas

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2007	2	14
2009	3	22
2010	9	64

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Quálitas

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
<b>3</b>	<b>Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.</b>	<b>7.04</b>	<b>5.67</b>	<b>9.75</b>	<b>7.49</b>	<b>7.84</b>
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 11% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 3er lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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). Asimismo, hubieron 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

**Panorama General**

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

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de AXA Seguros que acudieron a Condusef</b>	<b>3,482</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>5.7%</b>

Variación 2012 - 2013	
Asegurador	AXA Seguros
<b>-3.0%</b>	<b>-10.6%</b>

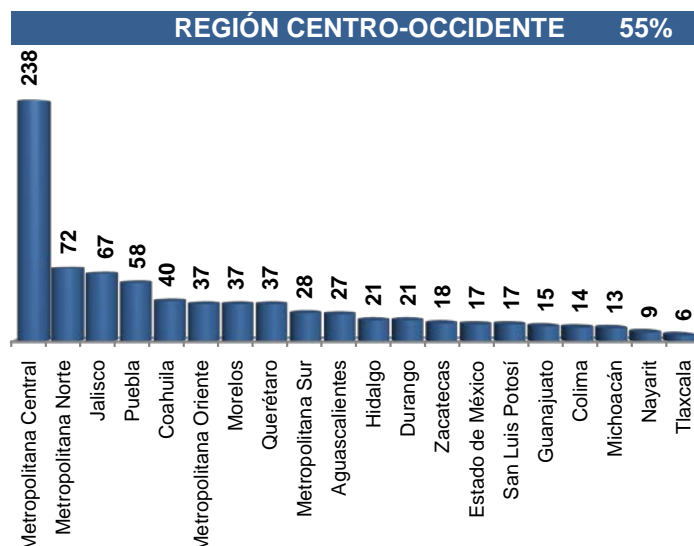
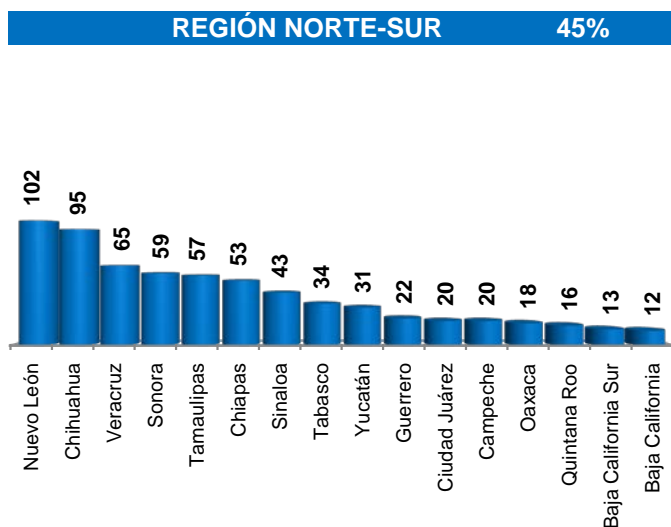
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de AXA Seguros**

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,963	56.4	-12.87
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,452	41.6	-5.90
Gestión Ordinaria	4	0.3	-
Gestión Electrónica	1,050	72.3	-1.50
Conciliación	398	27.4	-16.56
<b>Dictamen</b>	61	1.8	-25.61
<b>Defensoría</b>	6	0.2	-64.71

## Controversias recibidas de la Institución

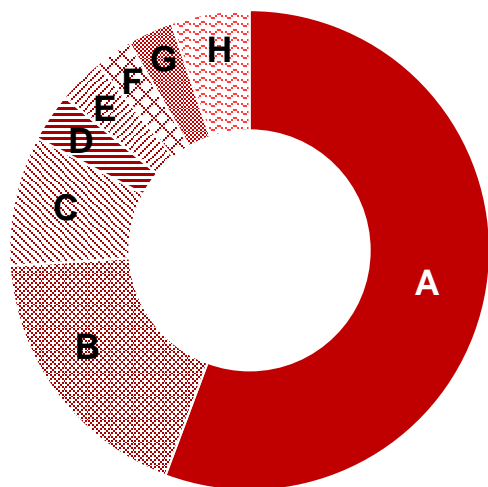
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,452	▼ 5.9
2012	1,543	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,452



<b>A</b>	<b>56%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	43%	Incumplimiento del contrato
	15%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	9%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B</b>	<b>18%</b>	<b>Vida individual</b>
	37%	Incumplimiento del contrato
	15%	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
	13%	Aclaración del pago de la póliza
<b>C</b>	<b>9%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
	63%	Incumplimiento del contrato
	13%	Aclaración del pago de la póliza
	3%	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
<b>D</b>	<b>3%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>E</b>	<b>3%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>F</b>	<b>3%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>G</b>	<b>3%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>H</b>	<b>5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Responsabilidad civil y riesgos profesionales (1%), Vida grupo (1%), Diversos técnicos (1%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (0.8%), entre otros (1.2%).

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	890	3
Asuntos rechazados	296	14
Tiempo de resolución (Días)	9.5	7.1
Solicitud de 2da respuesta	561	31
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	1,452
Índice de Controversias (%)	49	42
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	29
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>29</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	5.2
Índice de Sanción (%)	1.9	2.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$675,043

#### Detalle de las Multas Impuestas de AXA Seguros

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	4	14
2009	5	17
2010	8	28
2011	3	10
2012	9	31

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



## AXA Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quáilitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	<b>AXA Seguros, S.A. de C.V.</b>	<b>6.73</b>	<b>5.83</b>	<b>9.48</b>	<b>7.35</b>	<b>7.48</b>
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 10.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 4° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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). Asimismo, hubieron 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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



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

# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

Comportamiento de Seguros Banorte Generali  
ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Seguros Banorte Generali que acudieron a Condusef</b>	<b>2,562</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.2%</b>



## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Seguros Banorte Generali

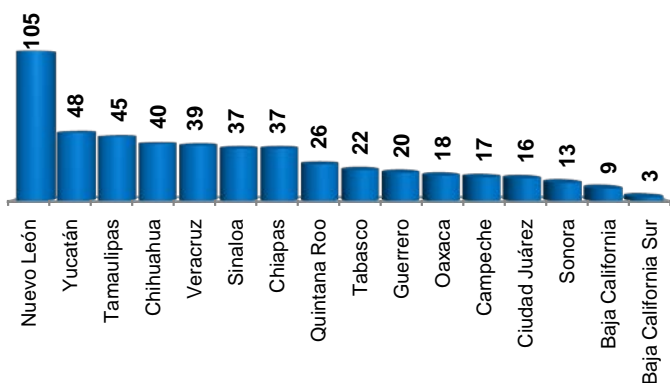
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,221	47.7	-2.24
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,256	49.0	17.05
Gestión Ordinaria	638	50.8	-14.48
Gestión Electrónica	251	20.0	-
Conciliación	367	29.2	12.23
<b>Dictamen</b>	74	2.9	-3.90
<b>Defensoría</b>	11	0.4	-60.71

## Controversias recibidas de la Institución

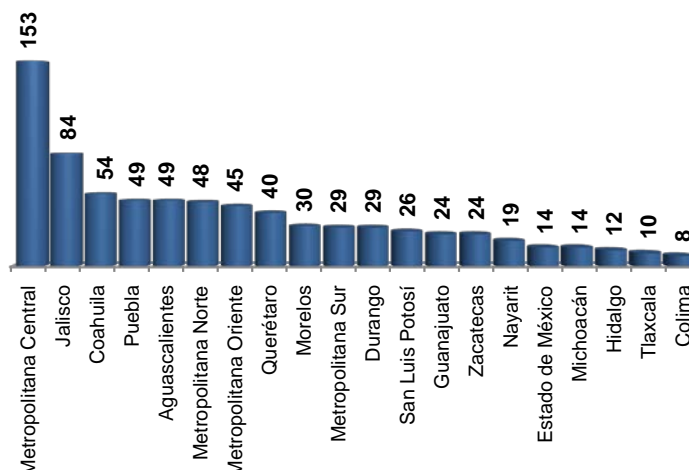
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,256	▲ 17.1
2012	1,073	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

REGIÓN NORTE-SUR 39%

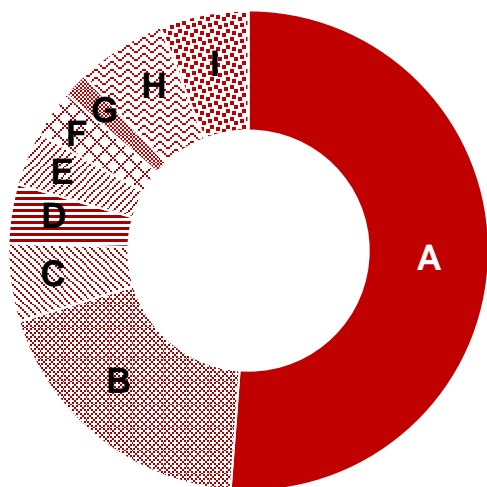


REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 61%



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,256



<b>A 51%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
49%	Incumplimiento del contrato
15%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
7%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B 19%</b>	<b>Vida individual</b>
51%	Incumplimiento del contrato
15%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
6%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>C 5%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
65%	Incumplimiento del contrato
15%	Aclaración del pago de la póliza
14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>D 4%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>E 4%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>F 3%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>G 2%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>H 6%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 6%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Terremoto y otros riesgos catastróficos (2%), Incendio (1%), Seguro al crédito (1%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (1%), entre otros (1%).

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

	Del Sector ante Condusef	Seguros Banorte Generali
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	890	0
<i>Asuntos rechazados</i>	296	2
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	9.5	8
Solicitud de 2da respuesta	561	8
<b>• Controversias Recibidas</b>		
<i>Total de Controversias</i>	29,839	1,256
<i>Índice de Controversias (%)</i>	49	49
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	41
<b>Total Multas Impuestas</b>	556	41
Participación con respecto al Sector (%)	100	7.4
Índice de Sanción (%)	1.9	3.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$1,178,902

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2007	2	5
2009	4	10
2010	18	44
2011	13	31
2012	4	10

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Seguros Banorte Generali

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
<b>5</b>	<b>Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.</b>	<b>7.55</b>	<b>5.10</b>	<b>9.26</b>	<b>7.30</b>	<b>NA</b>
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 5.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 5° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

**NA** : Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, no se califican de forma integral los criterios de operación.

\*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 Inbursa ante  
Condusef (Acciones de Defensa recibidas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Seguros Inbursa que acudieron a Condusef</b>	<b>2,423</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.0%</b>

Variación 2012 - 2013	
Asegurador	Seguros Inbursa
<b>-3.0%</b>	<b>-9.0%</b>

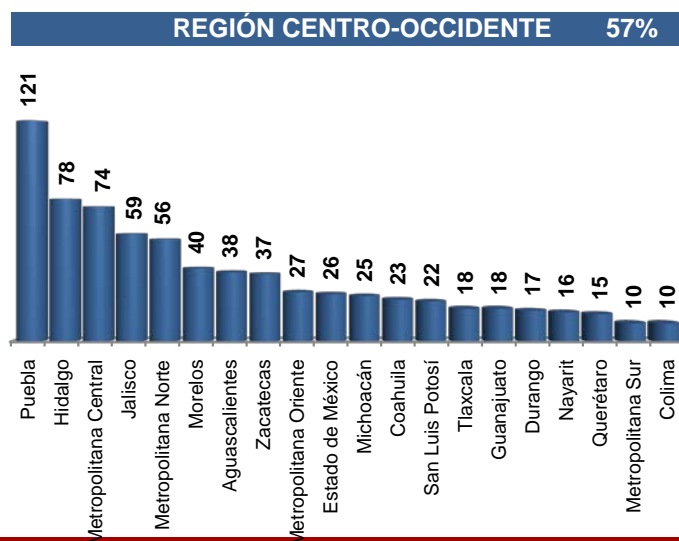
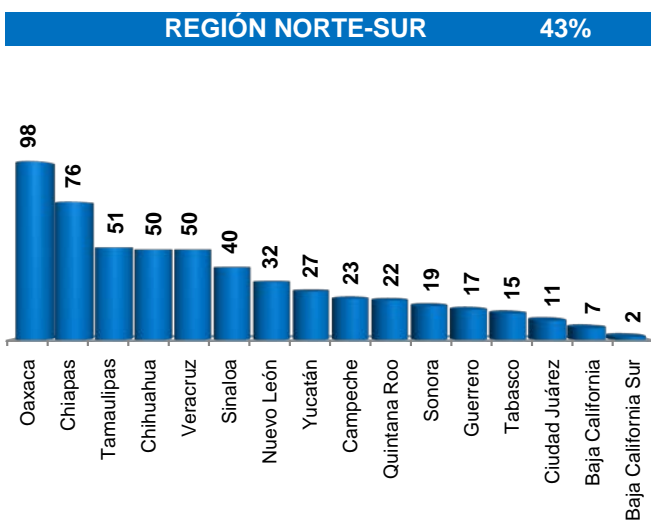
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Seguros Inbursa**

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,100	45.4	-7.95
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,270	52.4	-10.37
Gestión Ordinaria	1	0.1	-
Gestión Electrónica	967	76.1	-16.13
Conciliación	302	23.8	14.39
<b>Dictamen</b>	50	2.1	19.05
<b>Defensoría</b>	3	0.1	-62.50

**Controversias recibidas de la Institución**

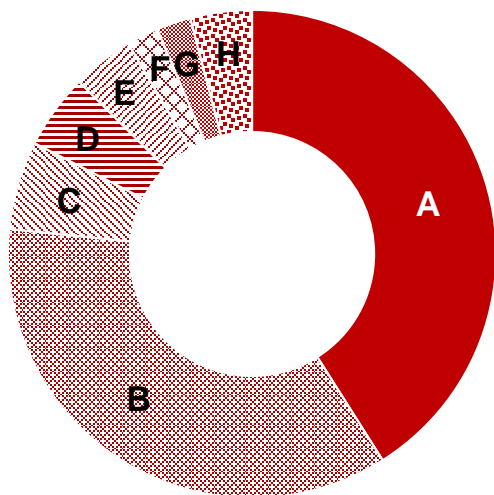
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,270	▼ 10.4
2012	1,417	

**Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)**



**Principales productos y causas (Recibidas)**

Total : 1,270



<b>A 41%</b>	<b>Vida individual</b>
38%	Cancelación del contrato anticipadamente
14%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
14%	Incumplimiento del contrato
<b>B 36%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
46%	Incumplimiento del contrato
17%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
9%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>C 6%</b>	<b>Vida colectivo</b>
43%	Cancelación del contrato anticipadamente
25%	Incumplimiento del contrato
12%	Inconformidad con el monto de los intereses de planes dotales y dividendos
<b>D 5%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>E 4%</b>	<b>Accidentes personales</b>
<b>F 2%</b>	<b>Terremoto y otros riesgos catastróficos</b>
<b>G 2%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>H 4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Vida grupo (1%), Diversos misceláneos (1%), Diversos técnicos (1%), entre otros (1%).

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>	890	7
<i>Asuntos rechazados</i>	296	14
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	9.5	6.5
Solicitud de 2da respuesta	561	30
<b>• Controversias Recibidas</b>		
<i>Total de Controversias</i>	29,839	1,270
<i>Índice de Controversias (%)</i>	49	52
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	58
<b>Total Multas Impuestas</b>	556	58
Participación con respecto al Sector (%)	100	10.4
Índice de Sanción (%)	1.9	4.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$1,620,627

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	3	5
2009	12	21
2010	15	26
2011	23	40
2012	5	8

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.





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

# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



## Seguros Inbursa

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
<b>6</b>	<b>Seguros Inbursa, S.A.</b>	<b>8.19</b>	<b>4.76</b>	<b>8.96</b>	<b>7.30</b>	<b>7.57</b>
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 6° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*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 recibidas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Seguros Banamex que acudieron a Condusef</b>	<b>3,039</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>5.0%</b>



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

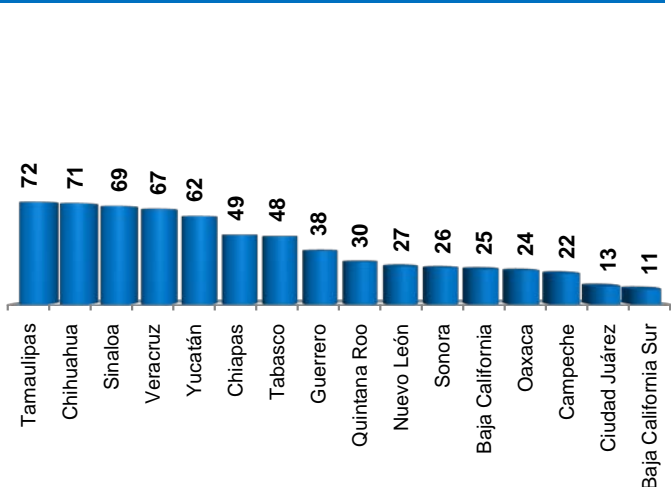
	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>1,414</b>	<b>46.5</b>	<b>-13.04</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>1,598</b>	<b>52.6</b>	<b>-28.08</b>
<i>Gestión Ordinaria</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<i>Gestión Electrónica</i>	<b>1,317</b>	<b>82.4</b>	<b>-29.31</b>
<i>Conciliación</i>	<b>281</b>	<b>17.6</b>	<b>-21.73</b>
<b>Dictamen</b>	<b>25</b>	<b>0.8</b>	<b>-47.92</b>
<b>Defensoría</b>	<b>2</b>	<b>0.1</b>	<b>-77.78</b>

## Controversias recibidas de la Institución

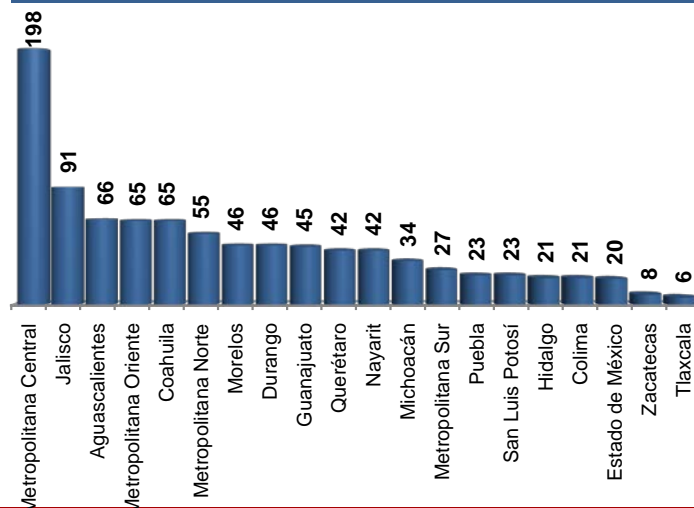
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,598	▼ 28.1
2012	2,222	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

### REGIÓN NORTE-SUR 41%

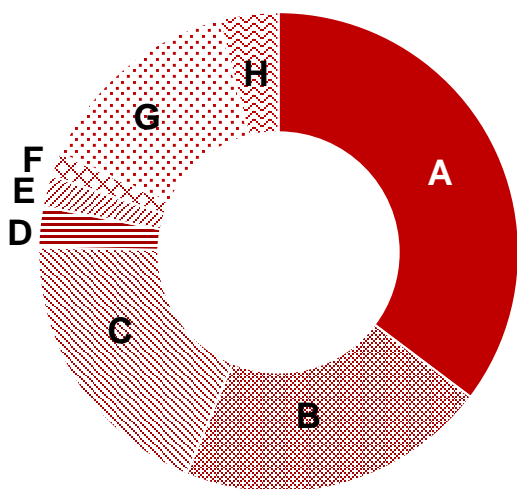


### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 59%



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,598



<b>A 35%</b>	<b>Vida individual</b>
35%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
25%	Incumplimiento del contrato
11%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B 21%</b>	<b>Accidentes personales</b>
47%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
17%	Incumplimiento del contrato
11%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>C 19%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
29%	Incumplimiento del contrato
14%	Aclaración del pago de la póliza
12%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D 3%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E 2%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>F 2%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
<b>G 14%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>H 4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Terremoto y otros riesgos catastróficos (1%), Diversos misceláneos (1%), Incendio (0.7%), Diversos técnicos (0.4%), entre otros (0.9%).

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 Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Seguros Banamex
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	890	50
Asuntos rechazados	296	27
Tiempo de resolución (Días)	9.5	17.0
Solicitud de 2da respuesta	561	47
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	1,598
Índice de Controversias (%)	49	53
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	3
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>3</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.5
Índice de Sanción (%)	1.9	0.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$43,142

## Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Banamex

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2010	1	33
2013	2	67

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Seguros Banamex

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
<b>7</b>	<b>Seguros Banamex, S.A. de C.V.</b>	<b>6.91</b>	<b>4.74</b>	<b>9.95</b>	<b>7.20</b>	<b>7.34</b>
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 22.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 7° 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 dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). Asimismo, se detectaron 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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



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

# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

### Comportamiento de HSBC Seguros ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de HSBC Seguros que acudieron a Condusef</b>	<b>878</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>1.4%</b>

Variación 2012 - 2013	
Asegurador	HSBC Seguros
<b>-3.0%</b>	<b>-17.4%</b>

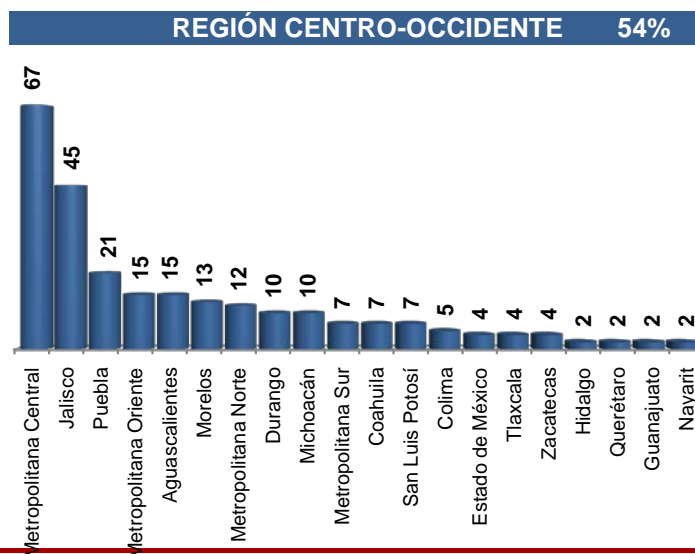
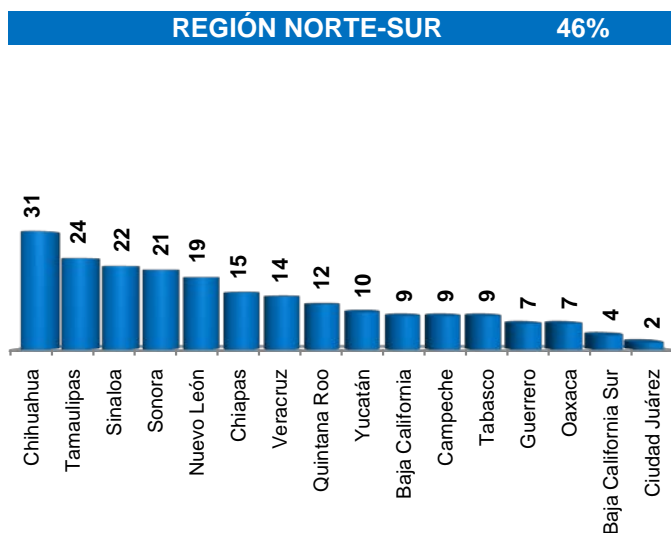
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de HSBC Seguros

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>376</b>	<b>42.8</b>	<b>-16.26</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>469</b>	<b>53.4</b>	<b>-19.00</b>
Gestión Ordinaria	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Gestión Electrónica	<b>364</b>	<b>77.6</b>	<b>-11.44</b>
Conciliación	<b>105</b>	<b>22.4</b>	<b>-37.50</b>
<b>Dictamen</b>	<b>29</b>	<b>3.3</b>	<b>11.54</b>
<b>Defensoría</b>	<b>4</b>	<b>0.5</b>	<b>-55.56</b>

**Controversias recibidas de la Institución**

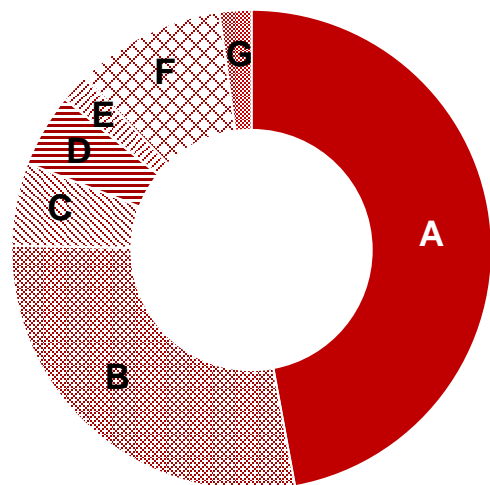
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	469	▼ 19.0
2012	579	

**Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)**



**Principales productos y causas (Recibidas)**

Total : 469



<b>A 47%</b>	<b>Vida individual</b>
46%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
17%	Incumplimiento del contrato
11%	Inconformidad con el estatus que guarda el contrato
<b>B 28%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
49%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
8%	Incumplimiento del contrato
8%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 6%</b>	<b>Accidentes personales</b>
42%	Incumplimiento del contrato
31%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
15%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>D 5%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
<b>E 2%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>F 10%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>G 2%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Terremoto y otros riesgos catastróficos (1%), Diversos misceláneos (0.6%), Incendio (0.4%).

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

	Del Sector ante Condusef	HSBC Seguros
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	890	0
Asuntos rechazados	296	8
Tiempo de resolución (Días)	9.5	6.7
Solicitud de 2da respuesta	561	11
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	469
Índice de Controversias (%)	49	53
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	10
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>10</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	1.8
Índice de Sanción (%)	1.9	2.1
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$243,876

#### Detalle de las Multas Impuestas de HSBC Seguros

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2006	2	20
2008	1	10
2009	1	10
2010	2	20
2011	2	20
2012	2	20

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



## HSBC Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
<b>8</b>	<b>HSBC Seguros, S.A. de C.V.</b>	<b>6.62</b>	<b>4.66</b>	<b>9.82</b>	<b>7.03</b>	<b>6.98</b>
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
<b>Promedio</b>		<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 17.4% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 8° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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). Asimismo, hubieron 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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



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

# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

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

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Metlife México que acudieron a Condusef</b>	<b>4,099</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>6.7%</b>



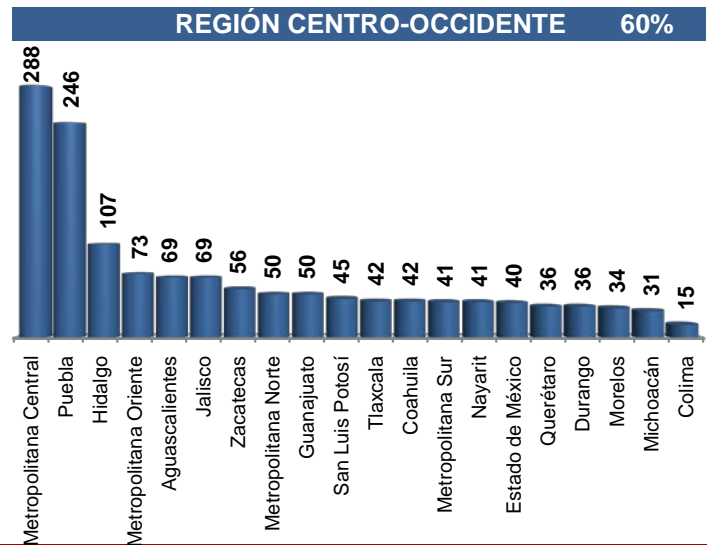
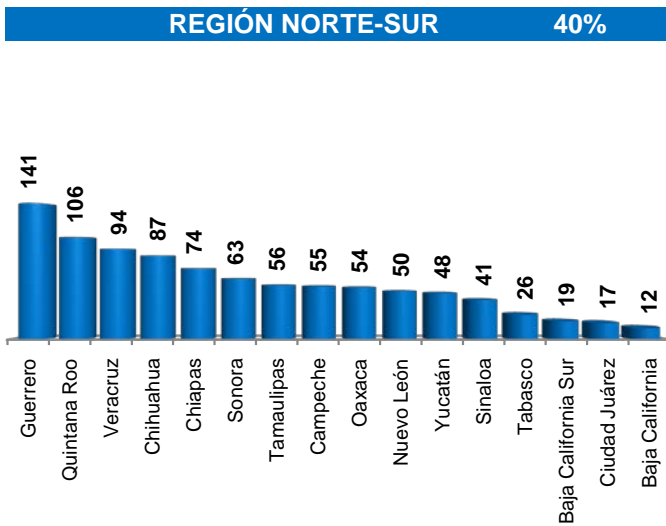
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Metlife México

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,670	40.7	-4.90
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	2,354	57.4	28.00
Gestión Ordinaria	5	0.3	-
Gestión Electrónica	1,703	72.3	25.04
Conciliación	646	27.4	35.43
<b>Dictamen</b>	61	1.5	-11.59
<b>Defensoría</b>	14	0.4	-39.13

## Controversias recibidas de la Institución

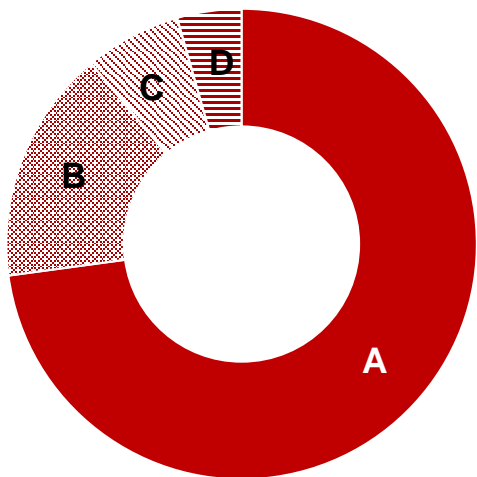
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	2,354	▲ 28.0
2012	1,839	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 2,354



<b>A 73%</b>	<b>Vida individual</b>
30%	Incumplimiento del contrato
17%	Cancelación del contrato anticipadamente
16%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>B 16%</b>	<b>Vida colectivo</b>
73%	Incumplimiento del contrato
6%	Aclaración del pago de la póliza
6%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>C 7%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
51%	Incumplimiento del contrato
17%	Aclaración del pago de la póliza
5%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
<b>D 4%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Vida grupo (1%), Accidentes personales (1%), Seguro de desempleo (1%), Relacionado con otro sector (1%).

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	890	27
Asuntos rechazados	296	45
Tiempo de resolución (Días)	9.5	18.2
Solicitud de 2da respuesta	561	66
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	2,354
Índice de Controversias (%)	49	57
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	16
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>16</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	2.9
Índice de Sanción (%)	1.9	0.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$493,209

### Detalle de las Multas Impuestas de Metlife México

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2005	2	13
2008	1	6
2009	1	6
2010	8	49
2011	2	13
2012	2	13

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Metlife México

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
<b>9</b>	<b>Metlife México, S.A.</b>	<b>6.98</b>	<b>4.26</b>	<b>9.71</b>	<b>6.98</b>	<b>7.17</b>
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 11.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 9° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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



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

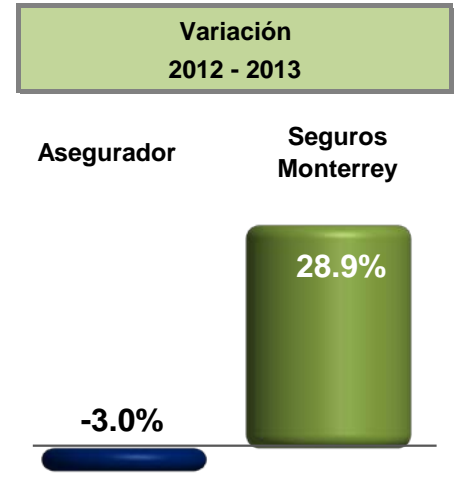
# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

### Comportamiento de Seguros Monterrey ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Seguros Monterrey que acudieron a Condusef</b>	<b>887</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>1.5%</b>



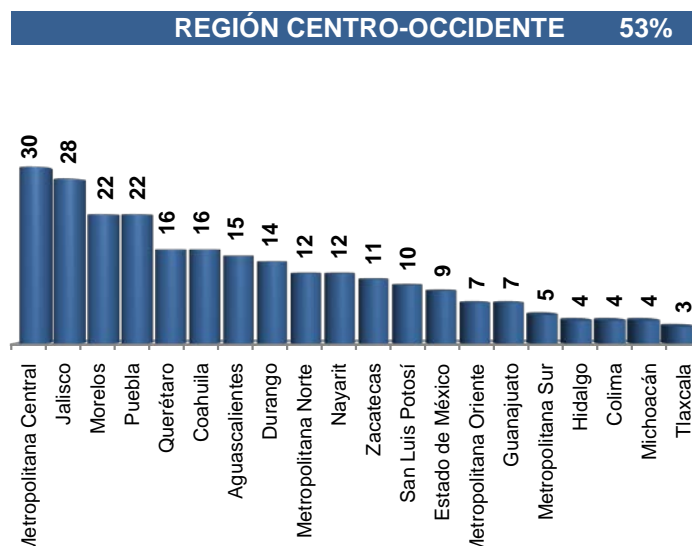
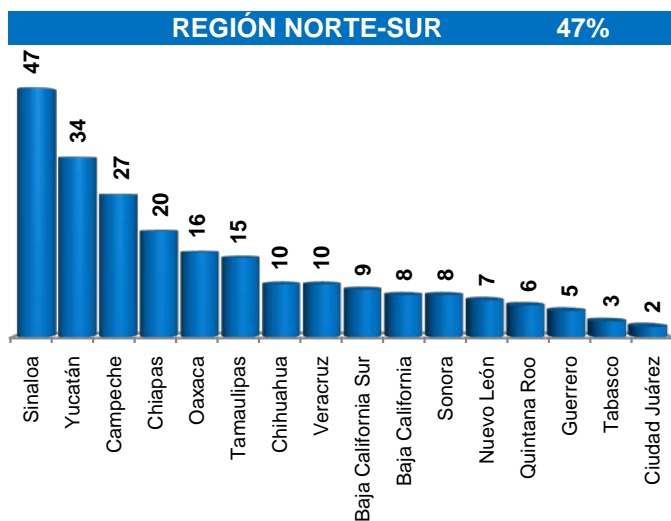
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Seguros Monterrey

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	396	44.6	18.92
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	478	53.9	43.54
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	421	88.1	59.47
Conciliación	57	11.9	-17.39
<b>Dictamen</b>	11	1.2	-47.62
<b>Defensoría</b>	2	0.3	100.00

## Controversias recibidas de la Institución

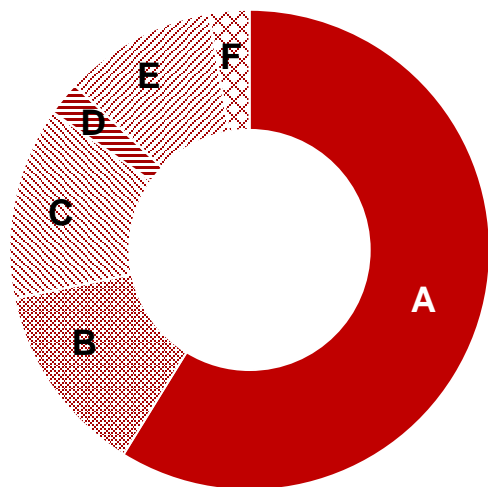
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	478	▲ 43.5
2012	333	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 478



<b>A 59%</b>	<b>Vida individual</b>
52%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
16%	Cancelación del contrato anticipadamente
6%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>B 13%</b>	<b>Accidentes personales</b>
71%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
10%	Cancelación del contrato anticipadamente
8%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
<b>C 13%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
50%	Cancelación del contrato anticipadamente
16%	Incumplimiento del contrato
13%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
<b>D 2%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>E 10%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>F 3%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Salud (1%), Vida grupo (0.8%), Seguro al crédito (0.8%), SIAB Vida (0.4%).



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

# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Seguros Monterrey
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	890	1
Asuntos rechazados	296	3
Tiempo de resolución (Días)	9.5	6.2
Solicitud de 2da respuesta	561	9
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	478
Índice de Controversias (%)	49	54
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	0
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>0</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.0
Índice de Sanción (%)	1.9	0.0
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$0

## Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Monterrey

**La Institución no presentó ninguna multa impuesta durante el periodo.**

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



## Seguros Monterrey

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
<b>10</b>	<b>Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.</b>	<b>6.32</b>	<b>4.61</b>	<b>10.00</b>	<b>6.98</b>	<b>7.72</b>
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 28.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 10° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución respondió de forma "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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

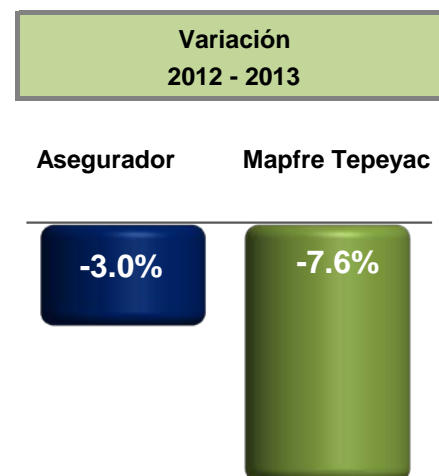
Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo.

Contacto: estadistica@condusef.gob.mx

**Panorama General**

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

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Mapfre Tepeyac que acudieron a Condusef</b>	<b>2,500</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.1%</b>



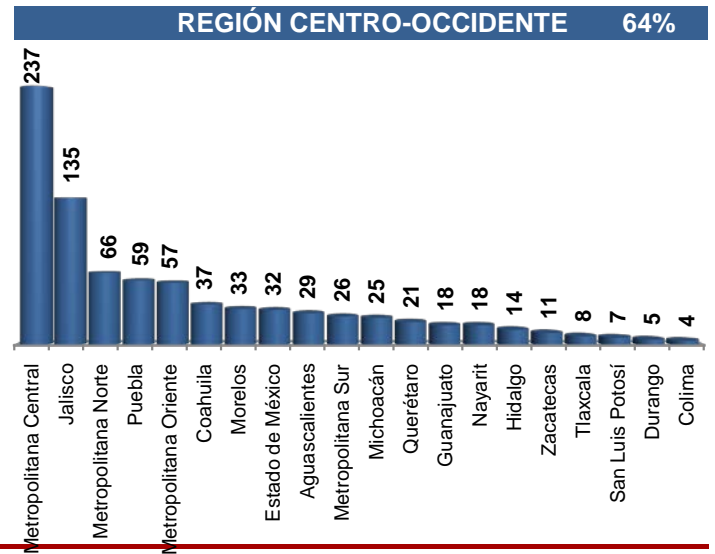
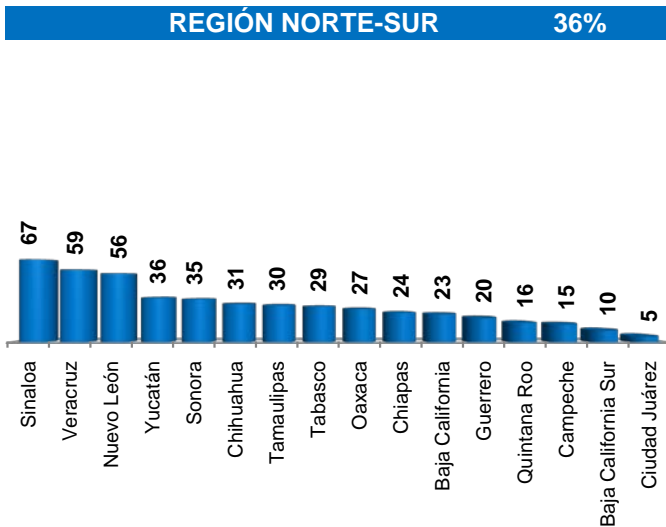
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Mapfre Tepeyac**

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,043	41.7	-12.72
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,325	53.0	0.15
Gestión Ordinaria	0	0.0	-100.00
Gestión Electrónica	880	66.4	4.51
Conciliación	445	33.6	-7.29
<b>Dictamen</b>	104	4.2	-23.53
<b>Defensoría</b>	28	1.1	-46.15

## Controversias recibidas de la Institución

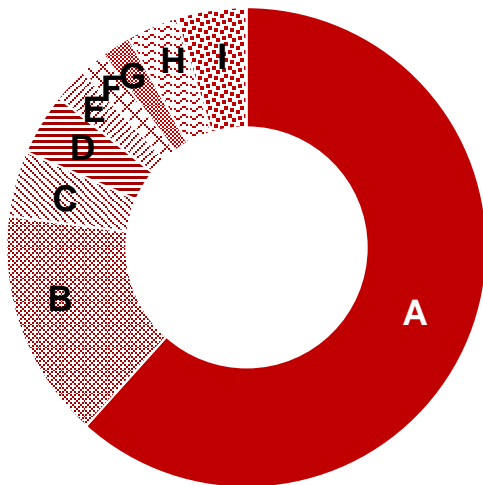
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,325	▲ 0.2
2012	1,323	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,325



<b>A 62%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
53%	Incumplimiento del contrato
15%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
<b>B 16%</b>	<b>Vida individual</b>
32%	Incumplimiento del contrato
29%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
9%	Aclaración del pago de la póliza
<b>C 4%</b>	<b>Accidentes personales</b>
44%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
36%	Incumplimiento del contrato
5%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
<b>D 4%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>E 2%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>F 2%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>G 2%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
<b>H 3%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Agrícola y de animales (1%), Incendio (0.9%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (0.6%), Vida grupo (0.5%), Diversos técnicos (0.5%), entre otros (1.5%).

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	890	10
Asuntos rechazados	296	23
Tiempo de resolución (Días)	9.5	8.0
Solicitud de 2da respuesta	561	29
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	1,325
Índice de Controversias (%)	49	53
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	84
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>84</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	15.1
Índice de Sanción (%)	1.9	6.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$2,124,405

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2005	1	1
2009	1	1
2010	18	21
2011	25	30
2012	39	47

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Mapfre Tepeyac

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
<b>11</b>	<b>Mapfre Tepeyac, S.A.</b>	<b>7.10</b>	<b>4.70</b>	<b>8.49</b>	<b>6.76</b>	<b>7.42</b>
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 7.6% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 11° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*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



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

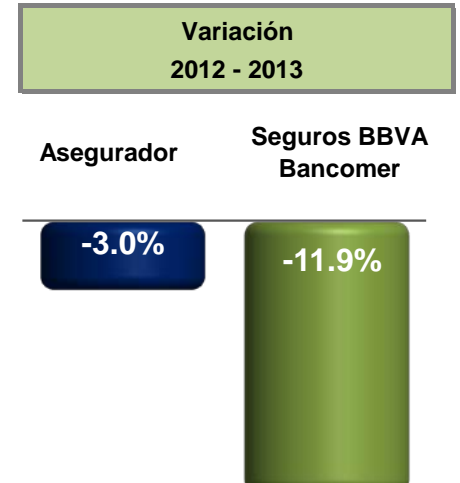
# Asegurador Ficha Estadística Anual 2013



## Panorama General

Comportamiento de Seguros BBVA Bancomer  
ante Condusef (Acciones de Defensa recibidas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Seguros BBVA Bancomer que acudieron a Condusef</b>	<b>9,398</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>15.4%</b>



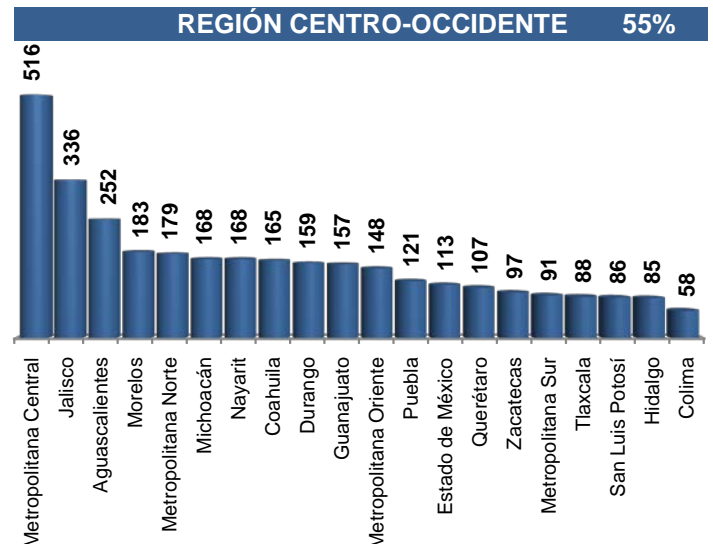
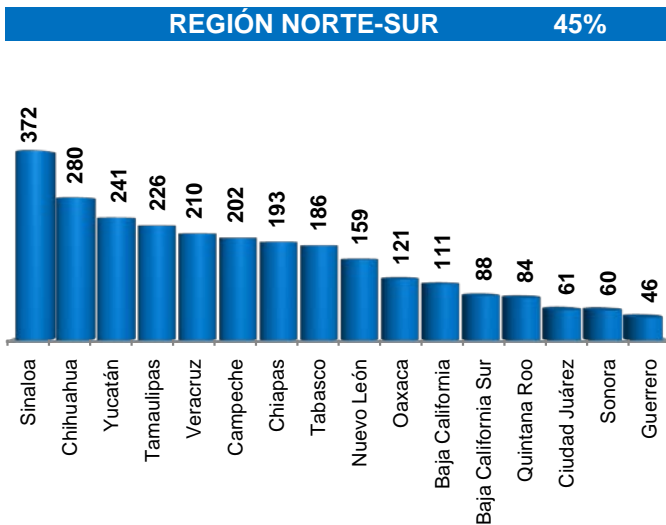
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Seguros BBVA Bancomer

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	<b>3,353</b>	<b>35.6</b>	<b>-19.63</b>
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	<b>5,917</b>	<b>63.0</b>	<b>-6.69</b>
Gestión Ordinaria	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Gestión Electrónica	<b>4,998</b>	<b>84.5</b>	<b>-8.19</b>
Conciliación	<b>919</b>	<b>15.5</b>	<b>2.45</b>
<b>Dictamen</b>	<b>109</b>	<b>1.2</b>	<b>-7.63</b>
<b>Defensoría</b>	<b>19</b>	<b>0.2</b>	<b>-52.50</b>

## Controversias recibidas de la Institución

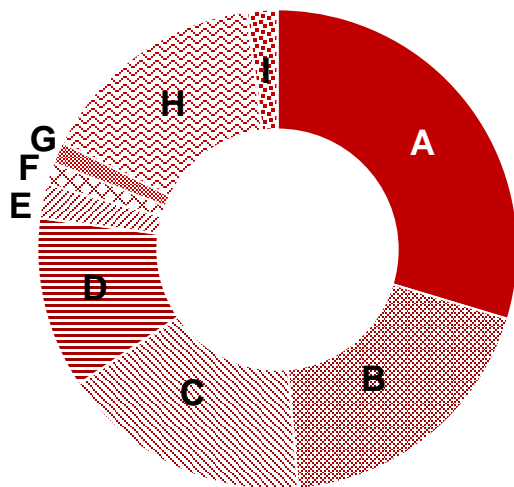
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	5,917	▼ 6.7
2012	6,341	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 5,917



<b>A 30%</b>	<b>Vida individual</b>
63%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
15%	Incumplimiento del contrato
7%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B 19%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
26%	Incumplimiento del contrato
18%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
12%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
<b>C 17%</b>	<b>Accidentes personales</b>
80%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
7%	Cancelación del contrato anticipadamente
5%	Incumplimiento del contrato
<b>D 12%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>E 2%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>F 1%</b>	<b>Terremoto y otros riesgos catastróficos</b>
<b>G 1%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>H 16%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I 2%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Seguro de desempleo (0.9%), Incendio (0.4%), Responsabilidad civil y riesgos profesionales (0.3%), Vida grupo (0.2%), Diversos técnicos (0.2%).

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 Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Seguros BBVA Bancomer
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	890	8
Asuntos rechazados	296	36
Tiempo de resolución (Días)	9.5	6.6
Solicitud de 2da respuesta	561	139
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	5,917
Índice de Controversias (%)	49	63
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	34
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>34</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	6.1
Índice de Sanción (%)	1.9	0.6
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$849,235

## Detalle de las Multas Impuestas de Seguros BBVA Bancomer

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	4	12
2010	9	26
2011	13	38
2012	8	24

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



## Seguros BBVA Bancomer

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
<b>12</b>	<b>Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.</b>	<b>6.92</b>	<b>3.70</b>	<b>9.39</b>	<b>6.67</b>	<b>7.22</b>
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 11.9% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 12° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar 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). Asimismo, hubieron 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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

\*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 recibidas)

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Zurich Santander que acudieron a Condusef</b>	<b>3,303</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>5.4%</b>



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

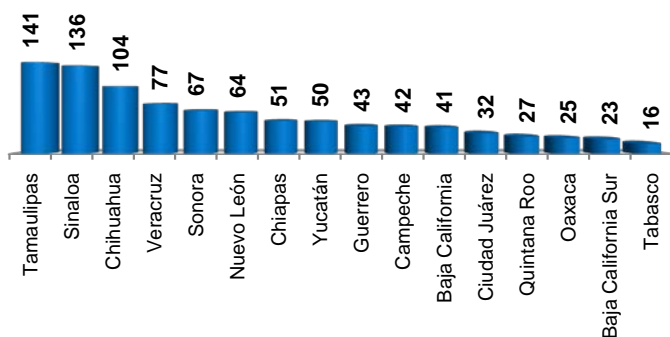
	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	996	30.2	-6.57
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	2,215	67.1	15.36
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,711	77.2	18.49
Conciliación	504	22.8	5.88
<b>Dictamen</b>	77	2.2	-16.30
<b>Defensoría</b>	15	0.5	7.14

## Controversias recibidas de la Institución

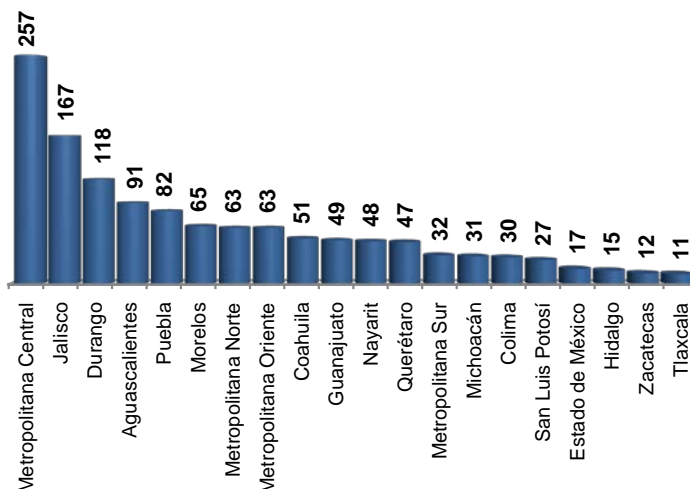
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	2,215	▲ 15.4
2012	1,920	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)

### REGIÓN NORTE-SUR 42%

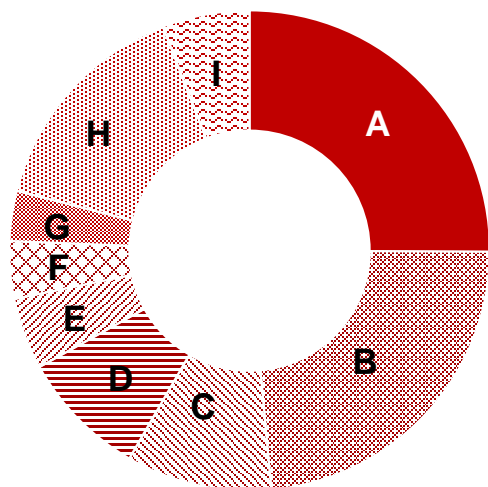


### REGIÓN CENTRO-OCCIDENTE 58%



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 2,215



<b>A</b>	<b>25%</b>	<b>Vida individual</b>
	37%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
	36%	Incumplimiento del contrato
	7%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B</b>	<b>23%</b>	<b>Daños automóbiles</b>
	29%	Incumplimiento del contrato
	20%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
	16%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C</b>	<b>10%</b>	<b>Accidentes personales</b>
	44%	Incumplimiento del contrato
	34%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
	6%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D</b>	<b>9%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
<b>E</b>	<b>5%</b>	<b>Responsabilidad civil y riesgos profesionales</b>
<b>F</b>	<b>4%</b>	<b>Diversos misceláneos</b>
<b>G</b>	<b>3%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
<b>H</b>	<b>15%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>I</b>	<b>6%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Incendio (2.3%) , Vida colectivo (1.8%), Terremoto y otros riesgos catastróficos (1.4%), entre otros (0.5%).

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

	Del Sector ante Condusef	Zurich Santander
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	890	46
Asuntos rechazados	296	40
Tiempo de resolución (Días)	9.5	8.9
Solicitud de 2da respuesta	561	49
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	2,215
Índice de Controversias (%)	49	67
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	48
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>48</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	8.6
Índice de Sanción (%)	1.9	2.2
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$1,159,541

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

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	13	27
2010	21	44
2011	10	21
2012	3	6
2013	1	2

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Zurich Santander

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
<b>13</b>	<b>Zurich Santander Seguros México, S.A.</b>	<b>7.42</b>	<b>3.29</b>	<b>9.14</b>	<b>6.62</b>	<b>7.00</b>
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 6.8% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 13° lugar.

Como resultado de la evaluación, se identificó incumplimiento al Convenio de Colaboración de Gestión Electrónica, al detectar asuntos en donde la Institución respondió de forma "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.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

## Panorama General

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

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Seguros Argos que acudieron a Condusef</b>	<b>941</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>1.5%</b>



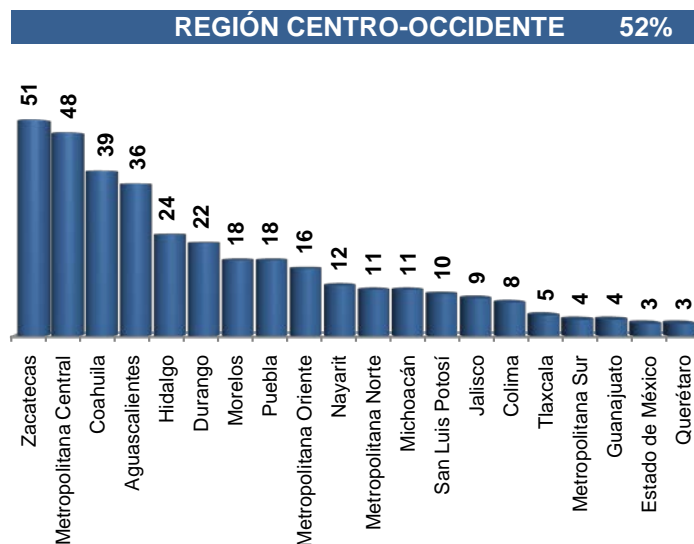
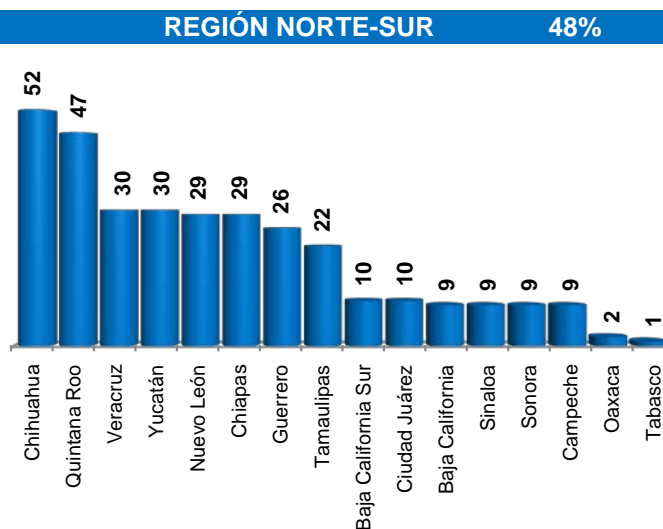
## Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Seguros Argos

	Acciones	Participación (%)	Variación (%) 2012
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	250	26.6	-32.07
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	676	71.8	-18.06
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	414	61.2	-35.11
Conciliación	262	38.8	40.11
<b>Dictamen</b>	14	1.5	-6.67
<b>Defensoría</b>	1	0.1	-90.00

## Controversias recibidas de la Institución

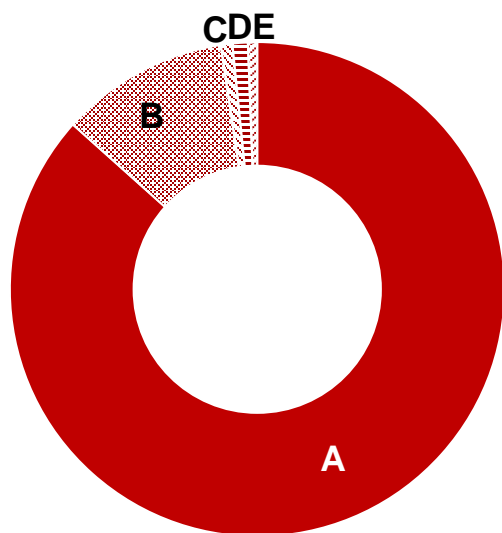
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	676	▼ 18.1
2012	825	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 676



<b>A 86%</b>	<b>Vida individual</b>
26%	Cancelación del contrato anticipadamente
20%	Solicitud de cancelación del contrato no atendida
20%	Incumplimiento del contrato
<b>B 11%</b>	<b>Vida colectivo</b>
51%	Incumplimiento del contrato
14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
9%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 1%</b>	<b>Vida grupo</b>
40%	Inconformidad con el monto de la indemnización
20%	Incumplimiento del contrato
20%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>D 1%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>E 1%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Seguro de desempleo (0.4%), Accidentes personales (0.3%), SIAB Vida (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 Estadística Anual 2013



Indicadores

	Del Sector ante Condusef	Seguros Argos
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
<i>Asuntos vencidos</i>	890	392
<i>Asuntos rechazados</i>	296	0
<i>Tiempo de resolución (Días)</i>	9.5	19.3
Solicitud de 2da respuesta	561	0
<b>• Controversias Recibidas</b>		
<i>Total de Controversias</i>	29,839	676
<i>Índice de Controversias (%)</i>	49	72
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	5
<b>Total Multas Impuestas</b>	556	5
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.9
Índice de Sanción (%)	1.9	0.7
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$112,935

## Detalle de las Multas Impuestas de Seguros Argos

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2008	1	20
2010	4	80

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.



## Seguros Argos

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
<b>14</b>	<b>Seguros Argos, S.A. de C.V.</b>	<b>5.98</b>	<b>2.82</b>	<b>9.91</b>	<b>6.24</b>	<b>6.64</b>
15	Ace Seguros, S.A.	NA	4.00	9.93	NA	NA
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Así mismo, las Acciones disminuyeron 22.7% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, 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 dió respuesta dentro del plazo convenido (20 días hábiles). 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

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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

**Panorama General**

**Comportamiento de Ace Seguros ante Condusef  
(Acciones de Defensa recibidas)**

<b>Asuntos del sector Asegurador en Condusef</b>	<b>61,192</b>
<b>Clientes de Ace Seguros que acudieron a Condusef</b>	<b>2,711</b>
<b>Participación con respecto al Sector</b>	<b>4.4%</b>



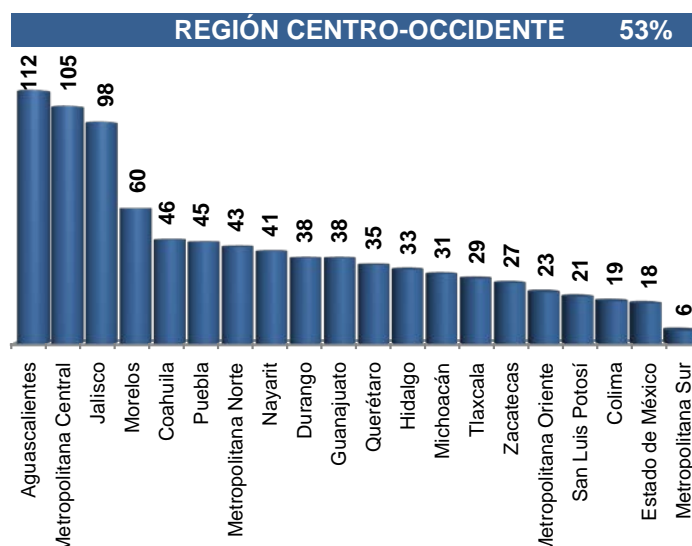
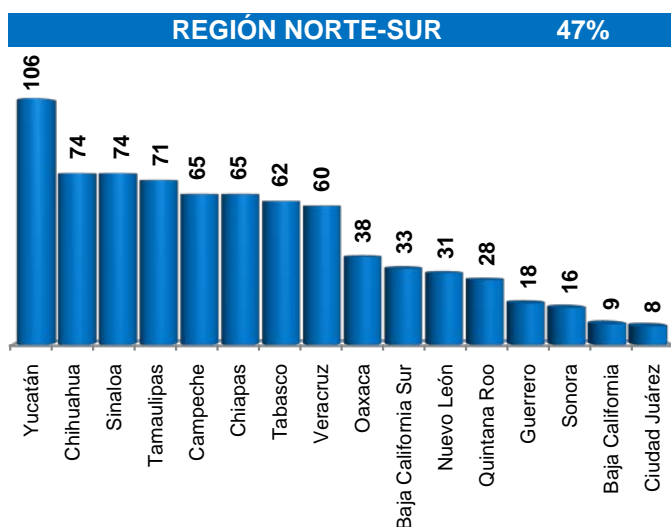
**Detalle de las Acciones de Defensa recibidas de Ace Seguros**

	<b>Acciones</b>	<b>Participación (%)</b>	<b>Variación (%) 2012</b>
<b>Asesorías</b> (Orientación sobre productos y servicios que ofrece la Institución)	1,052	38.8	-20.42
<b>Controversias</b> (Inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario)	1,626	60.0	50.42
Gestión Ordinaria	1,386	85.2	49.19
Gestión Electrónica	0	0	-
Conciliación	240	14.8	57.89
<b>Dictamen</b>	23	0.8	0.00
<b>Defensoría</b>	10	0.4	-23.08

## Controversias recibidas de la Institución

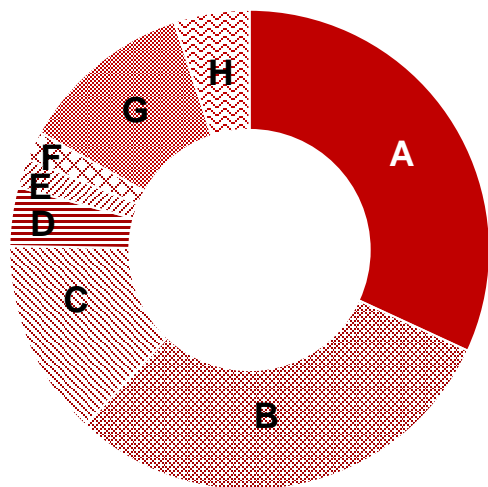
Año	Asuntos	Variación (%)
2013	1,626	▲ 50.4
2012	1,081	

## Detalle de las Controversias recibidas por región (Asuntos)



## Principales productos y causas (Recibidas)

Total : 1,626



<b>A 32%</b>	<b>Vida individual</b>
62%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
13%	Incumplimiento del contrato
11%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>B 30%</b>	<b>Accidentes personales</b>
60%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
20%	Incumplimiento del contrato
7%	Cancelación del contrato anticipadamente
<b>C 13%</b>	<b>Gastos médicos mayores</b>
48%	Cancelación no atendida de póliza no contratada
23%	Incumplimiento del contrato
6%	Aclaración del pago de la póliza
<b>D 4%</b>	<b>Seguro de desempleo</b>
<b>E 2%</b>	<b>Vida colectivo</b>
<b>F 2%</b>	<b>Incendio</b>
<b>G 12%</b>	<b>Relacionado con otro sector</b>
<b>H 5%</b>	<b>Varios*</b>

\* Incluye: Daños automóbiles (1%), SIAB Vida (1%), Vida grupo (1%), Diversos misceláneos (1%), entre otros (1%).

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

	Del Sector ante Condusef	Ace Seguros
<b>• Gestión Electrónica Concluidas</b>		
Asuntos vencidos	890	-
Asuntos rechazados	296	-
Tiempo de resolución (Días)	9.5	-
Solicitud de 2da respuesta	561	-
<b>• Controversias Recibidas</b>		
Total de Controversias	29,839	1,626
Índice de Controversias (%)	49	60
<b>Multas Impuestas*</b>		
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)	556	4
<b>Total Multas Impuestas</b>	<b>556</b>	<b>4</b>
Participación con respecto al Sector (%)	100	0.7
Índice de Sanción (%)	1.9	0.3
Monto total de las sanciones (pesos)	\$13,549,169	\$79,086

### Detalle de las Multas Impuestas de Ace Seguros

Año de Infracción	No. de Multas	Participación (%)
2009	1	25
2011	1	25
2012	1	25
2013	1	25

(\*) Número de multas impuestas durante 2013 (aún cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores). Información proporcionada por la Dirección de Arbitraje y Sanciones.

## Ace Seguros

Ranking	Institución	Calificación ponderada			Calificación Final 2013	Calificación Final 2012
		GE (Operativo)	Controversias (GO, GE, CO)	Sanción*		
1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	7.96	5.32	9.50	7.59	7.72
2	ABA Seguros, S.A. de C.V.	6.31	6.53	9.91	7.58	8.70
3	Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	7.04	5.67	9.75	7.49	7.84
4	AXA Seguros, S.A. de C.V.	6.73	5.83	9.48	7.35	7.48
5	Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V.	7.55	5.10	9.26	7.30	NA
6	Seguros Inbursa, S.A.	8.19	4.76	8.96	7.30	7.57
7	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	6.91	4.74	9.95	7.20	7.34
8	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	6.62	4.66	9.82	7.03	6.98
9	Metlife México, S.A.	6.98	4.26	9.71	6.98	7.17
10	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	6.32	4.61	10.00	6.98	7.72
11	Mapfre Tepeyac, S.A.	7.10	4.70	8.49	6.76	7.42
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	6.92	3.70	9.39	6.67	7.22
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	7.42	3.29	9.14	6.62	7.00
14	Seguros Argos, S.A. de C.V.	5.98	2.82	9.91	6.24	6.64
<b>15</b>	<b>Ace Seguros, S.A.</b>	<b>NA</b>	<b>4.00</b>	<b>9.93</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
	<b>Promedio</b>	<b>7.00</b>	<b>4.67</b>	<b>9.55</b>	<b>7.08</b>	<b>7.45</b>

### Observaciones:

En este Sector se observó una disminución en las Acciones de Defensa de 3% durante el año 2013, con respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, las Acciones aumentaron 11.2% para esta Institución.

La calificación integral de la Institución para el 2013, permitió ocupar el 15° lugar.

Al no estar integrado al esquema de Gestión Electrónica, no se califican de forma integral los criterios de operación.

Por último, con la finalidad de que la Institución pueda compararse con el mismo periodo del 2012, se generó la calificación correspondiente utilizando la misma metodología aplicada para el año 2013.

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