



Registro de Contratos de Adhesión de Seguros

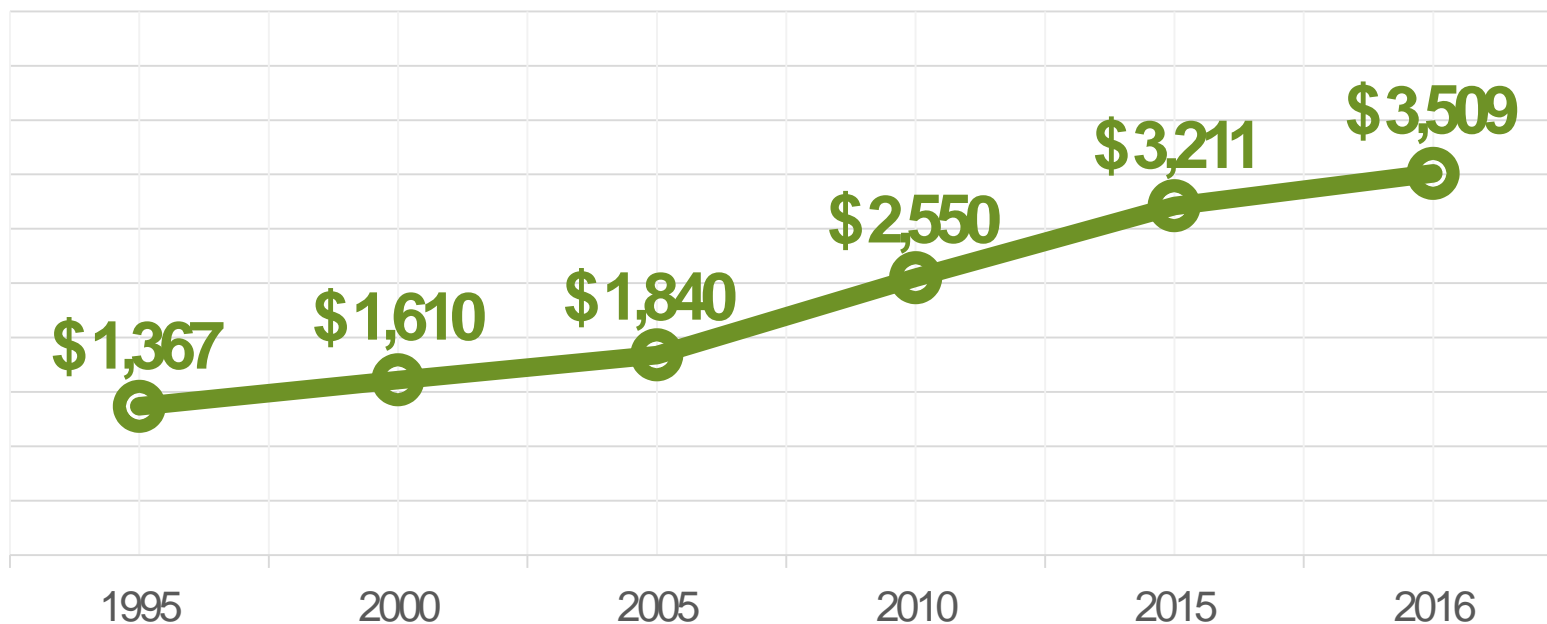
Compara, elige y conoce los productos que ofrecen las aseguradoras

2.1% DEL PIB

PENETRACIÓN DEL SEGURO

Si bien la penetración del seguro ha venido creciendo en los últimos años, nos ubicamos por debajo de Chile (4.2 %), Brasil (3.9%), Colombia (2.5%) o Costa Rica (2.3%).

Una forma de medir la penetración del seguro es a través de la Prima Per Cápita.
(pesos)

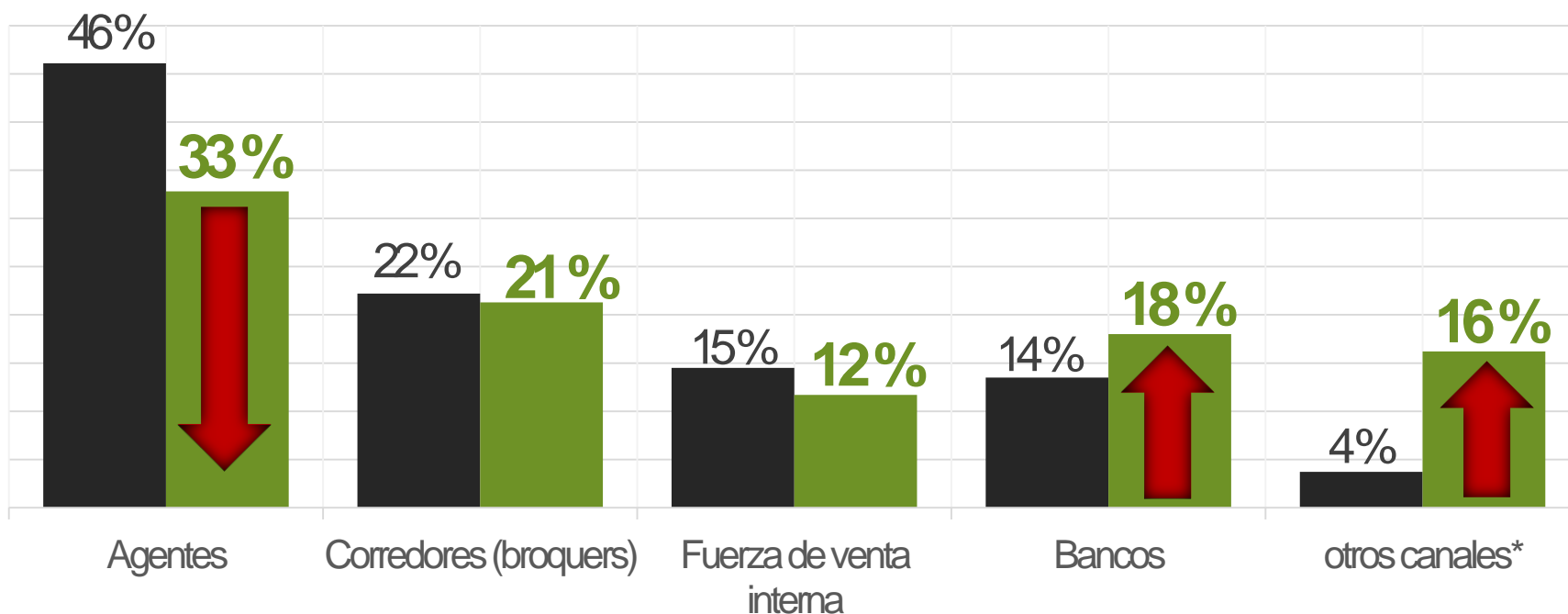


33% AGENTES

COMERCIALIZACIÓN DEL SEGURO EN MÉXICO

Prima emitida por canal de venta o distribución
(Mercado total de Seguros, %)

■ 2010 ■ 2016



(*) Internet, telemarketing, etc.

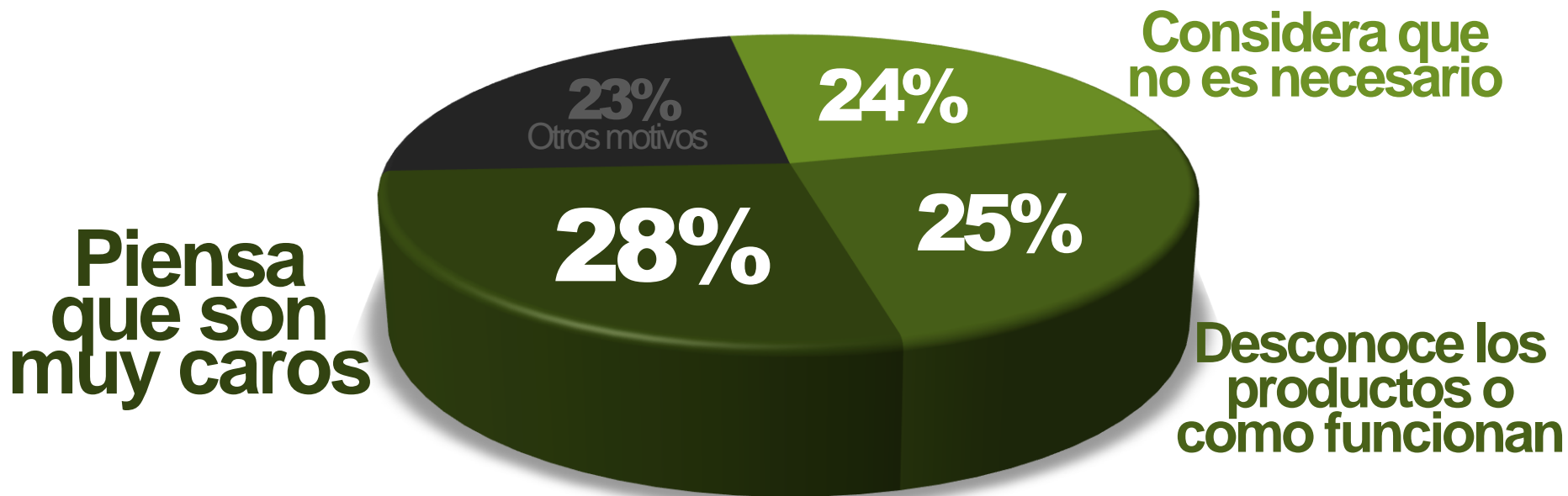
Fuente: CNSF

19
MILLONES
DE ADULTOS

ENIF 2015

Señalaron que cuentan con al menos algún tipo de seguro y 47 millones (76%) indicó no contar con ningún producto de seguro.

Motivos por los que no se cuenta con seguro:



De los que tienen seguro, el 72% (13.7 millones) no los comparó con otros productos antes de contratar.

REFORMA FINANCIERA

Transparencia Financiera

Con la Reforma Financiera del 2014, se logra que el Sector Seguros se equipare al de Banca y Crédito en materia de Sanas Prácticas, Transparencia y Registro de Contratos de Adhesión.



EN MAYO DE 2017 SE
CUMPLE CON LA
REFORMA Y SE CREA
EL RECAS (REGISTRO
DE CONTRATOS DE
ADHESIÓN DE
SEGUROS).

CON EL RECAS EL USUARIO PODRÁ SABER:

- Qué productos ofrecen las Instituciones de Seguros.
- Las Condiciones Generales de un seguro antes de contratarlo.
- Conocer los documentos y/o conceptos que forman parte del contrato, como son: solicitud, carátula, condiciones generales, coberturas, exclusiones y endosos, etc.
- Localizar el seguro que adquirió.
- Cuáles son las diferentes coberturas y características del producto.



INSTITUCIONES CON CONTRATOS EN RECAS

De las 95 instituciones que tienen productos registrados ante la CNSF 76 de ellas (87.4%), ya lo han hecho ante CONDUSEF.

Comparativo entre el RECAS de CONDUSEF y el Registro de la CNSF de acuerdo al Tipo de Ramo y Operación autorizada a nivel Institución.

Operación	Número de Instituciones		Part. %	Prima directa 2016 (Millones de pesos)	Participación %
	RECAS	Registro CNSF			
Accidentes Personales	35	39	89.7	6 094	1.4
Daños sin Auto	40	51	78.4	72 084	16.4
Automóviles	33	37	89.2	91 117	20.7
Gastos Médicos	27	28	96.4	60 312	13.7
Salud	9	9	100.0	3 218	0.7
Vida Grupo	35	42	83.3	67 668	15.3
Vida Individual	36	38	94.7	120 171	27.3
Pensiones	2	9	22.2	19 286	4.4
Crédito a la vivienda	1	2	50.0	546	0.1
Garantías financieras	1	1	100.0	16	0.0
Total	76	95	87.4	440 512	100.0

Cabe indicar que 8 aseguradoras informaron que en sus operaciones no utilizan contratos de adhesión. A las 11 restantes se les impondrá una sanción por no justificar la falta de registro de sus contratos.

CONTRATOS REGISTRADOS POR OPERACIÓN

OPERACIÓN	CONTRATOS	PART. %
Accidentes y Enfermedades	406	18.1
• Accidentes personales	170	7.5
• Gastos Médicos	192	8.6
• Salud	44	2.0
Daños	1 226	54.6
• Autos	240	10.7
• Responsabilidad Civil	160	7.1
• Incendio	127	5.7
• Terremoto y otros riesgos	105	4.7
• Otros	594	26.4
Vida	567	25.3
• Individual	334	14.9
• Colectivo (grupo)	233	10.4
Pensiones	44	2.0
Total	2 243	100.0
En Proceso de Registro	228	9.2
Gran Total	2 471	

CUÁL ES EL OBJETIVO DEL RECAS:

- Mayor **TRANSPARENCIA Y CLARIDAD** en los productos.
- Que el usuario tenga una alternativa para **CONOCER** los diferentes productos que existen en el mercado.
- Identificar los **BENEFICIOS ADICIONALES** que tienen los productos.
- Que no exista **PUBLICIDAD** engañosa, y
- Fomentar mayor **COMPETENCIA** entre las Aseguradoras.

¿CÓMO BUSCAR UN CONTRATO?

La búsqueda se puede hacer por 5 formas:

1 Nombre de la Aseguradora.

2 Ramo del seguro.

3 Coberturas del seguro.

4 Nombre comercial o tipo de seguro.

5 Número de Registro de CONDUSEF
o de la CNSF.

1

Selecciona la o las aseguradoras de tu interés de la lista de instituciones autorizadas que se despliegan en **orden alfabético**, o escribe el nombre y aparecerá la aseguradora que buscas:

Filtrar por:

Todos Ninguno

- Mapfre Tepeyac, S.A. (MT)
- MBIA México, S.A. de C.V. (MBIA México)
- Medi Access Seguros de Salud, S.A. de C.V. (Medi Access)
- Metlife Más, S.A. de C.V. (Metlife Más)
- Metlife Mexico, S.A. (MetLife)
- Metlife Pensiones México, S.A. (Metlife Pensiones)

51 Contratos encontrados

INSTITUCIÓN	TIPO(S) DE SEGURO	NOMBRE COMERCIAL	NÚMERO DE REGISTRO
Mapfre Tepeyac, S.A.	Automóviles - Residentes	Seguro para Automóviles Residentes	CONDUSEF-000927-02 CNSF-S0041-0302-2017
Mapfre Tepeyac, S.A.	Accidentes Personales, Gastos Médicos Mayores - Individual, Individual Tradicional	GASTOS MÉDICOS MAYORES INDIVIDUAL Y/O FAMILIAR	CONDUSEF-001459-01 PPAQ-S0041-0012-2017

El resultado de la búsqueda muestra el número de contratos de la aseguradora, el tipo de seguro, el nombre comercial y el número de registro.

RE/CAS

2

Selecciona entre la variedad de ramos de seguros que existen, como: vida, gastos médicos, automóviles, entre otros.


Ramo: ?

1 seleccionadas

Filtrar por:

Todos Ninguno

- Accidentes Personales
- Agrícola y de animales
- Automóviles
- Caución
- Crédito



El resultado de la búsqueda mostrará las Aseguradoras que ofrecen el ramo de Automóviles con sus respectivos contratos.

RE/CAS

3

Con la búsqueda anterior (ramo automóviles) también se tiene la opción de seleccionar las coberturas que apliquen al ramo.

Cobertura: ?

4 seleccionadas

Filtrar por:

✓ Todos ✕ Ninguno

- Asistencia Vial por Avería Mecánica y/o Eléctrica
- Auto de Reemplazo
- Auto sustituto
- Auto Sustituto p... Parcial o Total.
- Automóvil Sustituto por Avería Mecánica y/o Eléctrica
- Ayuda para Pérdidas Totales

El resultado de la búsqueda será más específico y mostrará el contrato del producto que le interesa al usuario.

REX CAS

4

Captura el nombre con el que se identifica al seguro (ej. Vida Plus, Protección Hogar) generalmente el nombre está en las condiciones generales o en la carátula de la póliza.

Nombre comercial o Tipo de Seguro: ?

auto plus

Número de registro: ?

Escribe al menos tres caracteres

Ver todos 🔍

2 Contratos encontrados

INSTITUCIÓN	TIPO(S) DE SEGURO	NOMBRE COMERCIAL	NÚMERO DE REGISTRO
ABA Seguros, S.A. de C.V.	Automóviles - Residentes	Auto Plus	CONDUSEF-000128-01 CNSF-S0002-0609-2014
Zurich Santander Seguros Mexico, S.A.	Automóviles - Residentes	Auto Plus	CONDUSEF-001000-01 CNSF-S0018-0387-2014



El resultado de la búsqueda le permitirá al usuario elegir el producto directamente.

RE/CAS

5

Captura el número que tiene tu contrato, ambos los podrás encontrar en la parte final de cada uno de los documentos contractuales.

Institución: Ramo: Cobertura:

Nombre comercial o Tipo de Seguro:

Número de registro:

1 Contratos encontrados

INSTITUCIÓN	TIPO(S) DE SEGURO	NOMBRE COMERCIAL	NÚMERO DE REGISTRO
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	Accidentes Personales - Individual	SEGURO POR ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL	CONDUSEF-001185-01 CNSF-S0077-0574-2015



El resultado de la búsqueda será la del producto que el usuario contrató.



2 Contratos encontrados

INSTITUCIÓN	TIPO(S) DE SEGURO	NOMBRE COMERCIAL	NÚMERO DE REGISTRO
ABA Seguros, S.A. de C.V.	Automóviles - Residentes	Auto Plus	CONDUSEF-000128-01 CNSF-S0002-0609-2014
Zurich Santander Seguros Mexico, S.A.	Automóviles - Residentes	Auto Plus	CONDUSEF-001000-01 CNSF-0018-0387-2014



Al dar clic en el número de registro se muestra la ficha técnica del producto seleccionado.

Esta ficha contiene: nombre comercial, nombre de la institución, fechas de registro, estatus, operación, ramo, coberturas y cada uno de los **DOCUMENTOS QUE CONFORMAN EL CONTRATO.**

Datos del Contrato **SEGURO POR ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL**

	Institución Financiera	Número de Registro	Estatus
	HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	CONDUSEF-001185-01	Vigente
	Número de Registro CNSF	Fecha de Registro CNSF	Fecha de Registro CONDUSEF
	CNSF-S0077-0574-2015	03/12/2015	21/04/2017

Operación	Ramo	Tipo
Accidentes y Enfermedades	Accidentes Personales	Individual
Coberturas		
<ul style="list-style-type: none">Asistencia médicaMuerte accidental	<ul style="list-style-type: none">Fractura de huesosPérdidas orgánicas	



Las coberturas mencionadas anteriormente variarán de acuerdo a la naturaleza del contrato.

Descripción del ramo

Para el ramo de accidentes personales, los contratos de seguro que tengan como base la lesión o incapacidad que afecte la integridad personal, salud o vigor vital del asegurado, como consecuencia de un evento externo, violento, súbito y fortuito.

Documento	Observaciones	Páginas	Archivo
Carátula de la Póliza	Ninguna	2	
Condiciones Generales	Ninguna	30	
Endosos o Condiciones Particulares	Ninguna	1	
Folleto de Derechos Básicos del Asegurado	Ninguna	1	
Solicitud	Ninguna	2	



Datos
Generales

Datos del
Producto

Documentos

HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC

“Seguro por Accidentes Personales Individual”

FECHA

3 de diciembre de 2015

En HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros para proteger a su familia y su patrimonio. Con el fin de brindarle un mejor servicio, le informamos que para cualquier modificación o corrección en los datos de su póliza, cuenta con un plazo de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que se reciba la póliza, de lo contrario entenderemos que cumplimos con las expectativas.

Le recordamos que el contrato de seguro es un contrato de buena fe, y a efecto de evitar cualquier causa de terminación o improcedencia de pago en la indemnización, le agradeceremos en caso de existir algún cambio, corrección en sus datos relacionados con este Contrato o en caso de cualquier duda acuda a cualquiera de las sucursales HSBC lo más pronto posible.

Lo anterior, se lo informamos toda vez que de conformidad con la Ley sobre el Contrato de Seguro cualquier omisión e inexacta declaración de su parte será causa de rescisión del Contrato.

“Nos preocupamos por nuestros asegurados que son lo más importante”

Página 1 de 30

HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC Paseo de la Reforma No. 347, Piso 6, Colonia Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Ciudad de México.



INDICE

I.	DEFINICIONES.....	3
II.	COBERTURAS BÁSICAS.....	4
	1. COBERTURA DE MUERTE ACCIDENTAL.....	4
	2. COBERTURA DE PÉRDIDAS ORGÁNICAS.....	4
	3. EXCLUSIONES DE COBERTURAS BÁSICAS.....	5
III.	COBERTURA ADICIONAL.....	7
	1. COBERTURA DE FRACTURA DE HUESOS.....	7
	2. EXCLUSIONES.....	10
IV.	ASISTENCIA MEDICA.....	11
	1. OBJETO.....	11
	2. DEFINICIONES.....	11
	3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	12
	4. EXCLUSIONES PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	13
V.	CLAUSULAS GENERALES.....	14
	1. VIGENCIA.....	14
	2. OMISIONES O INEXACTAS DECLARACIONES.....	14
	3. MODIFICACIONES.....	14
	4. CARENCIA DE RESTRICCIONES.....	15
	5. EDAD.....	15
	6. AVISO DE SINIESTRO.....	16
	7. COMPROBACIÓN DEL SINIESTRO.....	16
	8. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS.....	16
	9. PRIMAS.....	17
	10. PERÍODO DE GRACIA.....	18
	11. REHABILITACIÓN.....	18
	12. RENOVACIÓN.....	19
	13. CANCELACIÓN.....	19
	14. MONEDA.....	20
	15. PAGO DE INDEMNIZACIONES.....	20
	16. INTERÉS MORATORIO.....	20
	17. COMPETENCIA.....	20
	18. NOTIFICACIONES.....	20
	19. PRESCRIPCIÓN.....	21
	20. INFORME.....	21
	21. COLOCACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA.....	21
VI.	CLÁUSULA CONTRACTUAL.....	22
VII.	TRANSCRIPCIÓN DE LOS ARTÍCULOS DE REFERENCIA.....	23
VIII.	REGISTRO.....	27
IX.	CLÁUSULA DE USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	27
X.	CLÁUSULA DE AGRAVACIÓN DEL RIESGO.....	29



SUPERVISIÓN DEL SECTOR SEGUROS 2017

(con la aplicación de las nuevas disposiciones se obliga a las Instituciones a realizar cambios en los contratos y son sujetas a sanción)



SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL

Resultado de la supervisión

Las 13 aseguradoras evaluadas participan con el 96.2% del mercado de Seguro de Vida (120 mil millones de pesos de prima emitida). Las que aprobaron representan el 8.2%.


- Obtuvieron una **CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 4.8** sobre un máximo de 10 y solo Inbursa, Allianz y Atlas aprobaron con 7.3, 7.1 y 6.2 respectivamente.
- Se realizará el mismo ejercicio en el segundo semestre de este año, a fin de verificar si las Instituciones **realizaron los cambios ordenados.**
- Se emitirán **22 sanciones** a aquellas instituciones que incumplieron a las Disposiciones de Sanas Prácticas y Transparencia.

SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL

Resultado de la supervisión Calificación por Institución:

Institución de Seguros	Calificación (Máximo 10)	Prima directa (Millones de pesos)	Participación %
Seguros Inbursa	7.3	4 457	3.7
Allianz México	7.1	4 747	4.0
Seguros Atlas	6.2	627	0.5
Grupo Nacional Provincial	5.9	19 581	16.3
MetLife México	4.9	23 753	19.8
Seguros Banorte Generali	4.7	1 779	1.5
Seguros Monterrey New York Life	4.6	18 540	15.4
Zurich Santander Seguros México	4.5	1 782	1.5
HSBC Seguros	4.2	3 351	2.8
Mapfre Tepeyac	3.5	1 015	0.8
Seguros BBVA Bancomer	3.4	12 766	10.6
Seguros Banamex	3.3	18 897	15.7
AXA Seguros	3.2	4 267	3.6
Otras aseguradoras		4 609	3.8
Promedio del Sector	4.8	120 171	100.0

Principales incumplimientos:

- 
- La solicitud contiene **abreviaturas no explicadas.**
 - En la carátula de la póliza, condiciones generales y página web **No contiene abreviaturas explicadas y/o no contiene los datos de localización** de la Condusef, para efectos de una posible queja.
 - Las condiciones generales no contienen información respecto de la **terminación anticipada del contrato**, ni tampoco el anexo de disposiciones legales vigentes.
 - **La publicidad utilizada es engañosa**, al hacer referencias no acreditadas de que son el mejor producto o que tienen los mayores beneficios adicionales del mercado.

SEGURO DE AUTO RESIDENTE

Resultado de la supervisión

Las 12 aseguradoras evaluadas participan con el 17% del mercado en función al valor de la prima directa al cierre del T1 de 2017.


- Cabe señalar que este ejercicio **complementa al realizado en el 2016**, donde se evaluaron a las otras 13 Instituciones que concentran el 83% del mercado.
- Se obtuvo una **CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 3.8** sobre 10. La única que aprobó fue Tokio Marine con 7.6 y una participación del mercado de 4.9%.
- Se emitirán **17 sanciones** a las instituciones que incumplieron a las Disposiciones de Sanas Prácticas y Transparencia.

SEGURO DE AUTO RESIDENTE

Resultado de la supervisión Calificación por Institución:

Institución de Seguros	Calificación (Máximo 10)	Prima directa (Millones de pesos)	Participación %
Tokio Marine	7.6	3 133	4.93
Aseguradora Patrimonial Daños	5.4	15	0.02
Seguros Atlas	5.3	3 303	5.20
ACE Seguros	4.2	192	0.30
Seguros Ve por Más (antes Multiva)	4.2	403	0.63
HDI Seguros	3.8	127	0.20
Sompo Japan Nipponkoa Insurance	3.6	109	0.17
Seguros Afirme	3.1	1	0.00
Zurich, Compañía de Seguros	3.1	--	--
Seguros Sura (Royal & SunAlliance)	3.0	5	0.01
A.N.A. Compañía de Seguros	1.8	3 048	4.80
General de Seguros	0.9	0	0.00
Otras aseguradoras		52 673	85.95
Calificación promedio	3.8	63 501	100.0

Principales incumplimientos:

- 
- Contiene abreviaturas no explicadas.
 - No contiene los datos de localización de la CONDUSEF.
 - No contiene los datos de localización de la UNE Unidad Especializada de Atención a Usuarios.
 - No indica el plazo para el pago de la Indemnización.
 - No contiene los requisitos y restricciones de contratación.
 - No cumplen con la publicación del manual de conducta de los ajustadores de seguros.

RECOMENDACIONES ANTES Y DESPUÉS DE CONTRATAR UN SEGURO

ANTES DE CONTRATAR UN SEGURO:

1

Conoce las **DIFERENTES COMPAÑÍAS** que ofrecen el producto que deseas contratar.

2

Compara las **DIFERENTES COBERTURAS Y LOS PRECIOS** que cada aseguradora ofrece.

3

Lee detenidamente la **DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**.

4

Si tienes alguna duda, **COMUNÍCATE** con tu **AGENTE, ASEGURADORA** o a la **CONDUSEF**.

5

Designa a tus **BENEFICIARIOS** en forma clara y precisa.

DESPUÉS DE CONTRATAR UN SEGURO:

1

Informa a tu **FAMILIA O BENEFICIARIOS** que cuentas con un seguro.

2

Paga **PUNTUALMENTE** tu póliza y si lo tienes domiciliado, cerciórate de que el cobro se haya realizado.

3

Al momento del siniestro, **LLAMA** inmediatamente a tu compañía de seguros.

4

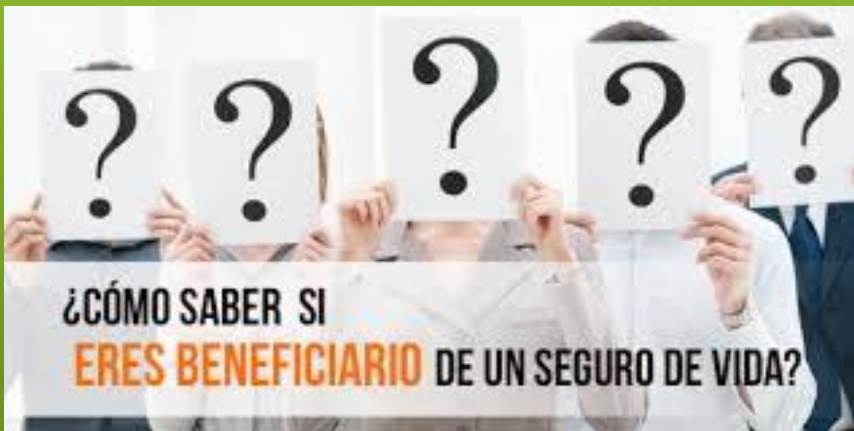
EVALUA a tu Ajustador.

5

En caso de incumplimiento de contrato **ACUDE** a la **CONDUSEF**.

UTILIZA LOS SERVICIOS DE CONDUSEF

Compara las diversas tarifas que ofrecen las Aseguradoras, con los simuladores de Gastos Médicos Mayores y de Automóviles.



SIAB-VIDA: con solo llenar un formato de solicitud y presentar identificación oficial del posible beneficiario y acta de defunción del posible asegurado, se te dará información en un lapso no mayor a 20 días hábiles.

CONDUSEF lanza la App móvil de “Ajustadores” para Android e IOS



App móvil de “Ajustadores”

Los usuarios pueden descargarla gratuitamente en las tiendas



Google Play

Esta App complementa el micrositio de ajustadores y **permite a los usuarios evaluar** la atención del ajustador desde su **teléfono inteligente**, incluso **justo después de un siniestro**.



App móvil de “Ajustadores”

Funcionalidad

Los usuarios podrán ver el resultado de las evaluaciones de todos los ajustadores, así como el directorio para reportar un siniestro a tu aseguradora. También, contiene tips de educación financiera y ¿qué hacer en caso de un siniestro?





Registro de Contratos de Adhesión de Seguros

Compara, elige y conoce los productos que ofrecen las aseguradoras