



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

Aseguradoras

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AXA SEGUROS



reinventando / los seguros



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de AXA Seguros: 6,695 Part. 4.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	2,394	4,937	106.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,482	1,758	18.6%
Controversias	1,309	1,502	14.7%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	845	951	12.5%
• Conciliación	464	551	18.8%
Solicitud de Dictamen	138	223	61.6%
Solicitud de Defensoría	25	15	-40.0%
Defensoría Legal Gratuita	10	17	70.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	1	-
TOTAL	3,876	6,695	72.7%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

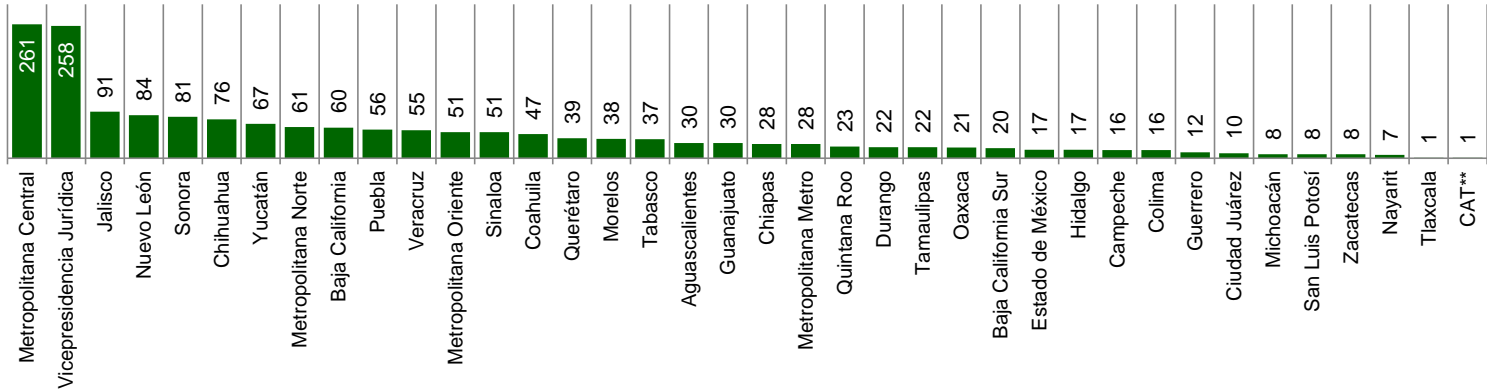
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AXA SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,758



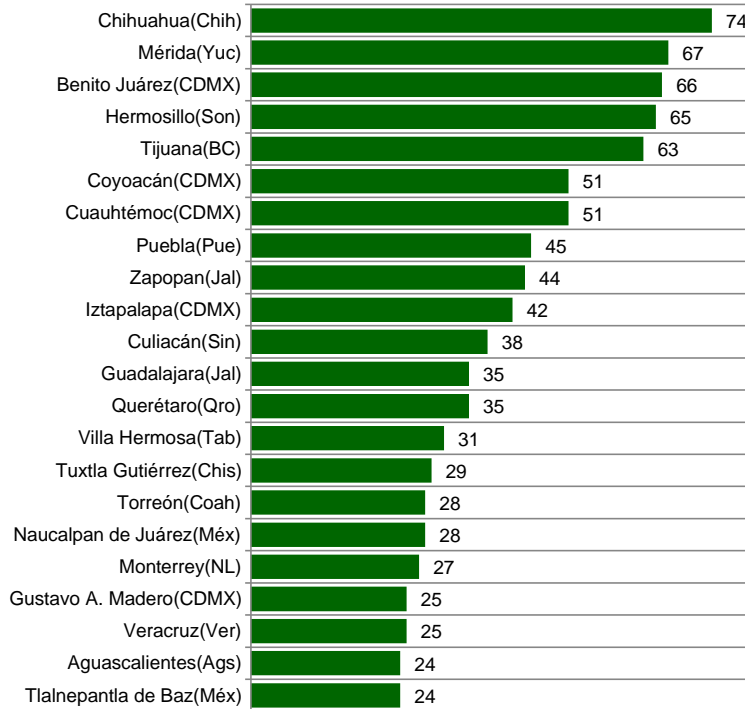
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 214 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.



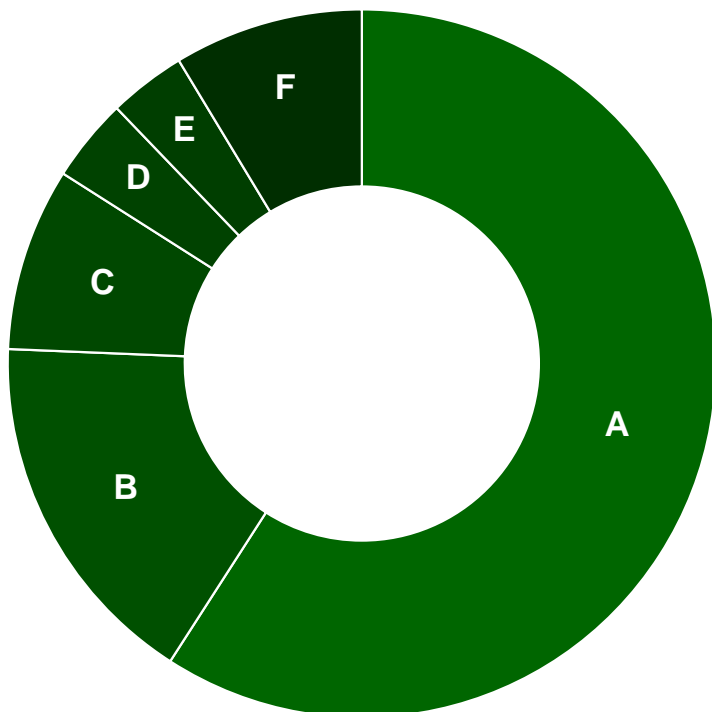
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	154	9%
Entre 30 y 39 años	442	25%
Entre 40 y 49 años	375	21%
Entre 50 y 59 años	414	24%
Entre 60 y 69 años	247	14%
Entre 70 y 79 años	101	6%
Más de 80 años	25	1%
Total	1,758	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,482	100.0	1,758	100.0	18.6
Daños - Automóviles	870	58.7	1,039	59.1	19.4
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	217	14.7	291	16.6	34.1
Vida - Individual	203	13.7	147	8.4	-27.6
Daños - Diversos misceláneos	43	2.9	67	3.8	55.8
Vida - Grupo	33	2.2	62	3.5	87.9
Resto de productos 1/	116	7.8	152	8.6	-

1/Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A 59.1% Daños - Automóviles

- 42% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 9% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 16.6% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 44% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 11% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto

C 8.4% Vida - Individual

- 39% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 8% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

D 3.8% Daños - Diversos misceláneos

E 3.5% Vida - Grupo

F 8.6% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, AXA Seguros acumuló 37 vencimientos de 997 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 8.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el primer semestre de 2018, AXA Seguros solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.2% de los 1,024 asuntos concluidos en el periodo, las cuales representaron el 28.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 45 casos AXA Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 31 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 383 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 46 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 534 asuntos atendidos en este proceso, 60 (11.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 55.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 32 asuntos (6.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 10.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 13 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, AXA Seguros incumplió en 4 caso que significó el 30.8% de sus convenios firmados y representó el 40.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AXA SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	31	6				37
Asuntos directos	401	596				997
Índice de asuntos directos vencidos (%)	7.73	1.01			✓	3.71
% de participación respecto del Sector	14.55	2.63				8.39
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,102	7,424				13,526
Asuntos directos	401	596				997
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.22	12.46			✓	13.57
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	2				3
Asuntos directos	401	596				997
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.25	0.34			✗	0.30
% de participación respecto del Sector	2.04	1.94				1.97
Asuntos con prórroga	2	0				2
Asuntos concluidos	416	608				1,024
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.48	0.00			✓	0.20
% de participación respecto del Sector	66.67	0.00				28.57
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	2	0				2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	33	0				33
Asuntos con prórroga	2	0				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	16.50	0.00			✓	16.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	2	0				2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	25				45
Asuntos de GE que pasaron a CO	185	243				428
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.81	10.29			✓	10.51
% de participación respecto del Sector	7.63	7.20				7.39
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	16				31
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	25				45
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	75.00	64.00			✓	68.89
% de participación respecto del Sector	11.45	9.30				10.23
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	22	24				46
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	165	218				383
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	13.33	11.01			✓	12.01
% de participación respecto del Sector	7.97	6.49				7.12
Calificación del Proceso	67.10	77.06				70.23



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	3.71	8.39	9.67	8.75	9.21
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.57	n/a	2.35	n/a	2.35
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.30	1.97	4.79	4.78	4.78
Asuntos con prórroga	10	0.20	28.57	9.85	1.00	5.43
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	16.50	n/a	3.19	n/a	3.19
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	10.51	7.39	18.00	9.94	13.97
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	68.89	10.23	5.36	1.44	3.40
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.01	7.12	8.92	6.89	7.90
Total	100			82.13	52.79	70.23

El puntaje 70.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.23 / 10 = 7.02 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AXA SEGUROS



reinventando / los seguros



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	27	33				60
Asuntos concluidos	238	296				534
Índice de asuntos diferidos (%)	11.34	11.15			✓	11.24
% de participación respecto del Sector	9.57	9.82				9.71
Asuntos diferidos no conciliados	17	16				33
Asuntos diferidos	27	33				60
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	62.96	48.48			✓	55.00
% de participación respecto del Sector	11.72	8.99				10.22
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	12	20				32
Asuntos concluidos	238	296				534
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.04	6.76			✗	5.99
% de participación respecto del Sector	8.11	11.98				10.16
Asuntos con incumplimiento de Convenio	2	2				4
Asuntos con Convenio	6	7				13
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	33.33	28.57			✓	30.77
% de participación respecto del Sector	40.00	40.00				40.00
Calificación del Proceso	46.34	48.42				48.67

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	11.24	9.71	17.87	6.27	12.07
Asuntos diferidos no conciliados	20	55.00	10.22	9.55	5.07	7.31
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	5.99	10.16	16.58	13.01	14.80
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	30.77	40.00	28.00	1.00	14.50
Total	100			72.00	25.35	48.67

El puntaje 48.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$48.67 / 10 = 4.87 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.02	x	0.6	4.21
• Conciliación:	4.87	x	0.4	1.95
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				6.16
SIAB-Vida*	-0.30%		-	0.02
			=	
IDATU Final				6.14

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	7,272	7,368	1.3%
I.- Consultas	63	1,008	1500.0%
II.- Controversias:	7,209	6,360	-11.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	7,209	6,360	-11.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	7,209	6,360	-11.8%
Teléfono	4,651	4,214	-9.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	819	961	17.3%
Página de internet	932	574	-38.4%
Correo electrónico	767	554	-27.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	30	-
Sucursales	35	23	-34.3%
UNE	5	4	-20.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$11.7	\$10.1	-13.7%
Monto Abonado (MDP)	\$9.2	\$7.9	-13.9%
% de Abono	78.5%	78.3%	
Resolución Favorable al Usuario	12.8%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GENERAL DE SEGUROS



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de General de Seguros: 2,303 Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GENERAL DE SEGUROS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	395	2,158	446.3%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	109	145	33.0%
Controversias	97	125	28.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	63	79	25.4%
• Conciliación	34	46	35.3%
Solicitud de Dictamen	11	20	81.8%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	504	2,303	356.9%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

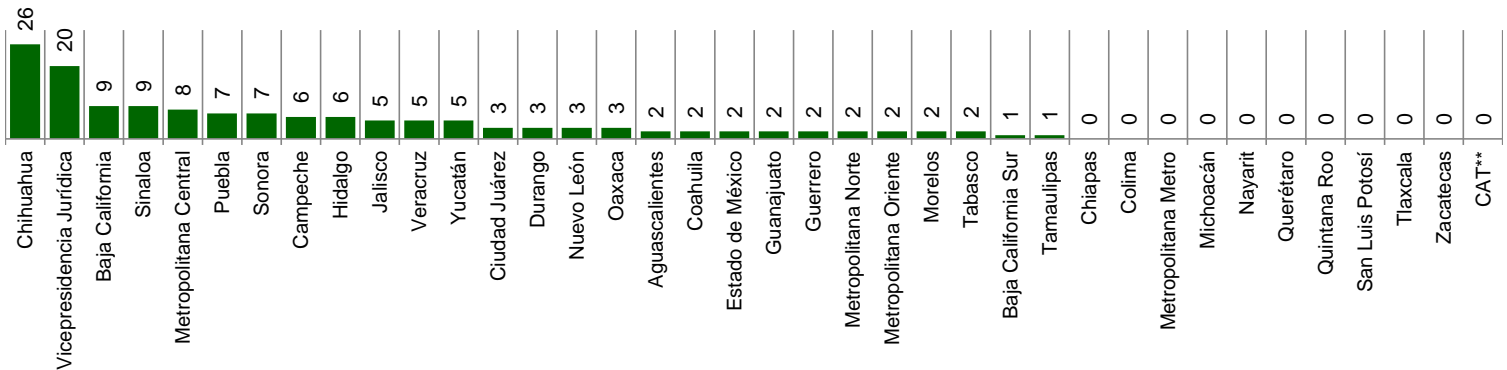
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GENERAL DE SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

145



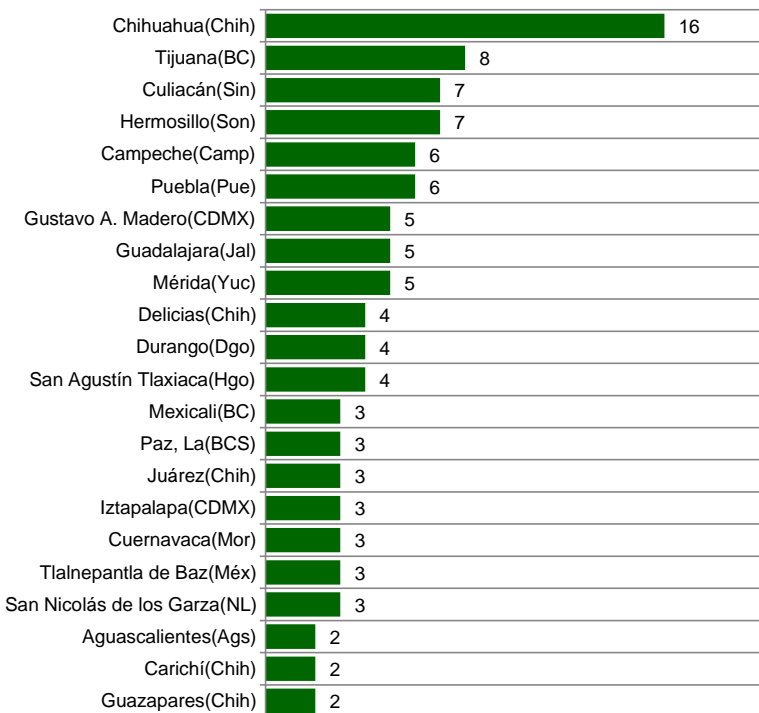
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 52 municipios del país se registra al menos una reclamación de General de Seguros, de éstos, 12 concentran el 60% de las quejas.

El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	10%
Entre 30 y 39 años	35	24%
Entre 40 y 49 años	33	23%
Entre 50 y 59 años	28	19%
Entre 60 y 69 años	26	18%
Entre 70 y 79 años	5	3%
Más de 80 años	4	3%
Total	145	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

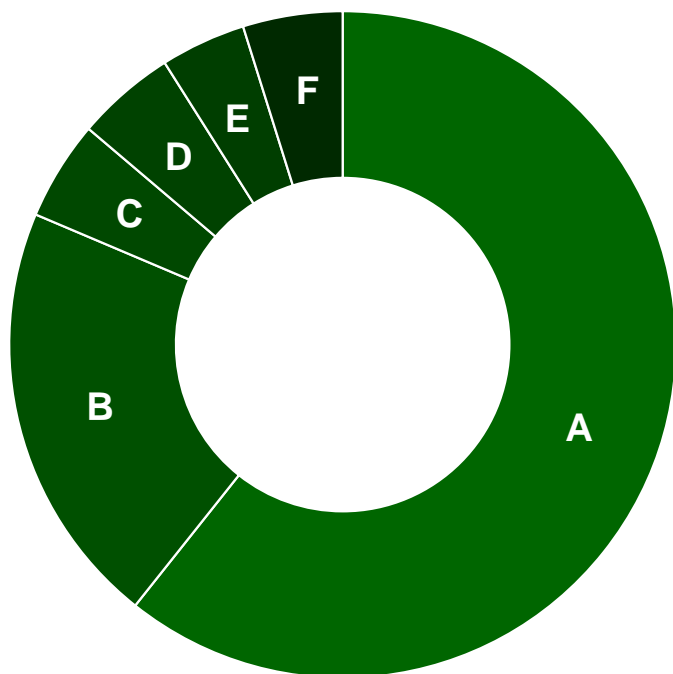
GENERAL DE SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	109	100.0	145	100.0	33.0
Daños - Automóviles	70	64.2	88	60.7	25.7
Vida - Individual	11	10.1	30	20.7	172.7
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	4	3.7	7	4.8	75.0
Vida - Grupo	11	10.1	7	4.8	-36.4
Daños - Diversos misceláneos	2	1.8	6	4.2	200.0
Resto de productos 1/	11	10.1	7	4.8	-

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Agrícola y de animales, entre otros.



A	60.7% Daños - Automóviles
52%	Negativa en el pago de la indemnización
19%	Inconformidad con el monto de la indemnización
6%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
B	20.7% Vida - Individual
27%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
27%	Negativa en el pago de la indemnización
20%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
C	4.8% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales
71%	Negativa en el pago de la indemnización
29%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
D	4.8% Vida - Grupo
E	4.2% Daños - Diversos misceláneos
F	4.8% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 GENERAL DE SEGUROS



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 GENERAL DE SEGUROS



METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		10
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)		100 Puntos
Asuntos diferidos		20
Asuntos diferidos no conciliados		20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso		20
Asuntos con incumplimiento de Convenio		40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadística@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, General de Seguros acumuló 5 vencimientos de 77 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.1% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, General de Seguros no presentó problemática, ya que de los 77 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 7 casos General de Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 26 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 43 asuntos atendidos en este proceso, 8 (18.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (9.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, General de Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GENERAL DE SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	5				5
Asuntos directos	40	37				77
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	13.51			✘	6.49
% de participación respecto del Sector	0.00	2.19				1.13
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	702	711				1,413
Asuntos directos	40	37				77
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.55	19.22			✘	18.35
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	40	37				77
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	40	37				77
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	6				7
Asuntos de GE que pasaron a CO	14	19				33
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.14	31.58			✘	21.21
% de participación respecto del Sector	0.38	1.73				1.15
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	4				5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	6				7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	66.67			✓	71.43
% de participación respecto del Sector	0.76	2.33				1.65
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	13	13				26
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	15.38	23.08			✘	19.23
% de participación respecto del Sector	0.72	0.81				0.77
Calificación del Proceso	87.30	79.24				86.04

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 GENERAL DE SEGUROS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	6.49	1.13	9.42	9.83	9.62
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.35	n/a	1.35	n/a	1.35
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	21.21	1.15	15.97	18.44	17.20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	71.43	1.65	5.00	12.81	8.91
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	19.23	0.77	8.27	9.66	8.97
Total	100			80.00	85.74	86.04

El puntaje 86.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.04 / 10 = 8.60 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GENERAL DE SEGUROS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	5				8
Asuntos concluidos	20	23				43
Índice de asuntos diferidos (%)	15.00	21.74			x	18.60
% de participación respecto del Sector	1.06	1.49				1.29
Asuntos diferidos no conciliados	3	2				5
Asuntos diferidos	3	5				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	40.00			✓	62.50
% de participación respecto del Sector	2.07	1.12				1.55
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	2				4
Asuntos concluidos	20	23				43
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.00	8.70			✓	9.30
% de participación respecto del Sector	1.35	1.20				1.27
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	1				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	83.45	85.57				87.16

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	18.60	1.29	16.47	18.17	17.32
Asuntos diferidos no conciliados	20	62.50	1.55	8.13	17.74	12.93
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	9.30	1.27	14.70	19.13	16.91
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.29	95.03	87.16

El puntaje 87.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.16 / 10 = 8.72 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
GENERAL DE SEGUROS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.60	x	0.6	5.16
• Conciliación:	8.72	x	0.4	3.49
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.65
SIAB-Vida*	-18.25%		-	1.58
			=	
IDATU Final				7.07

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	69	76	10.1%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	69	76	10.1%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	69	76	10.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	69	76	10.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	65	75	15.4%
UNE	2	1	-50.0%
Correo electrónico	1	0	-100.0%
Sucursales	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$4.7	\$15.6	234.4%
Monto Abonado (MDP)	\$0.6	\$0.3	-46.6%
% de Abono	12.7%	2.0%	
Resolución Favorable al Usuario	7.2%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Quálitas Compañía de Seguros: 8,136 Part. 5.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	3,971	5,831	46.8%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,806	2,305	27.6%
Controversias	1,668	2,057	23.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,111	1,336	20.3%
• Conciliación	557	721	29.4%
Solicitud de Dictamen	119	216	81.5%
Solicitud de Defensoría	11	19	72.7%
Defensoría Legal Gratuita	8	13	62.5%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	5,777	8,136	40.8%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

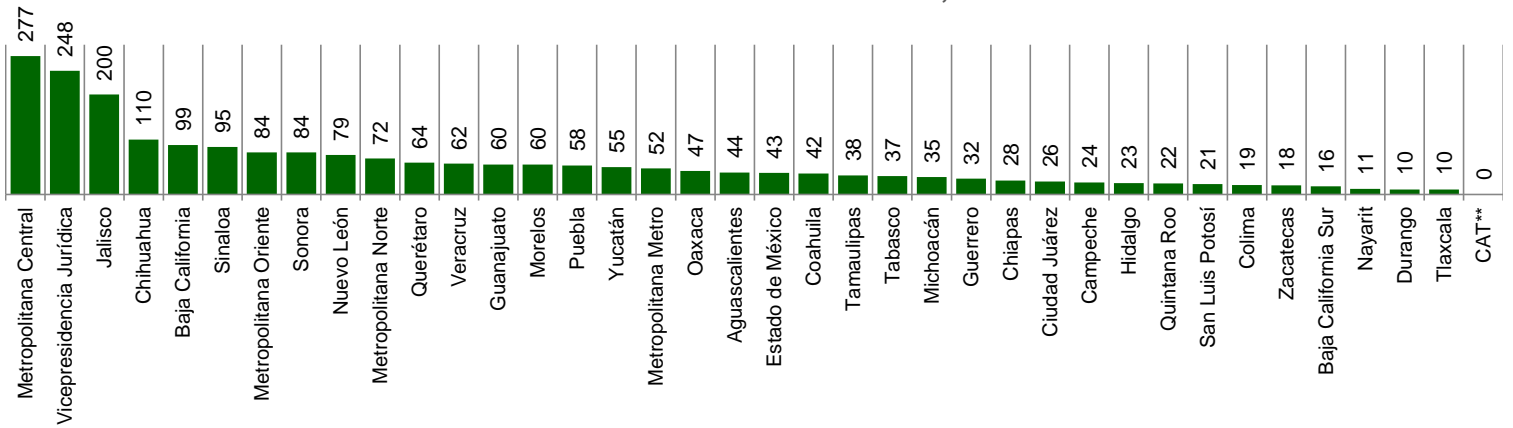
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

2,305



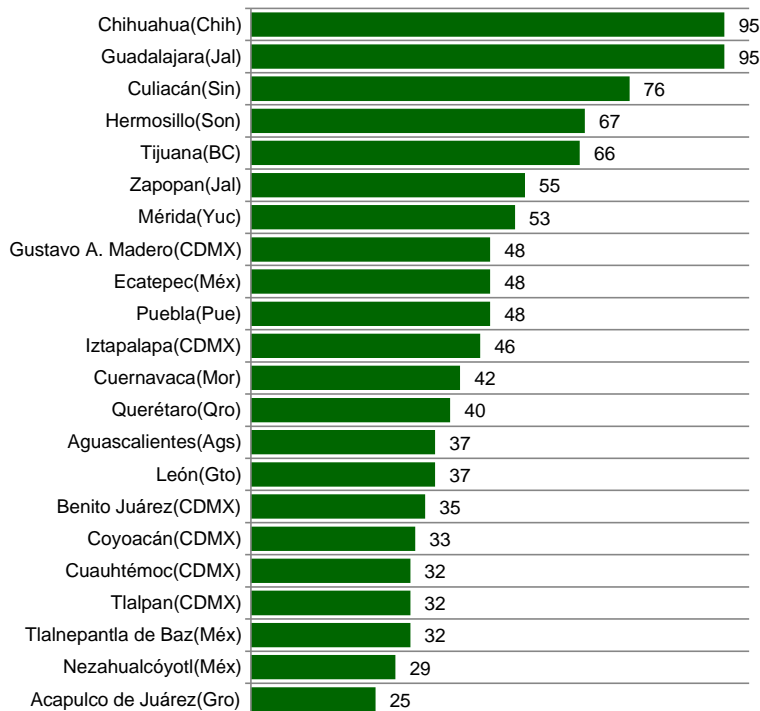
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 308 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas Compañía de Seguros, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.

El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.



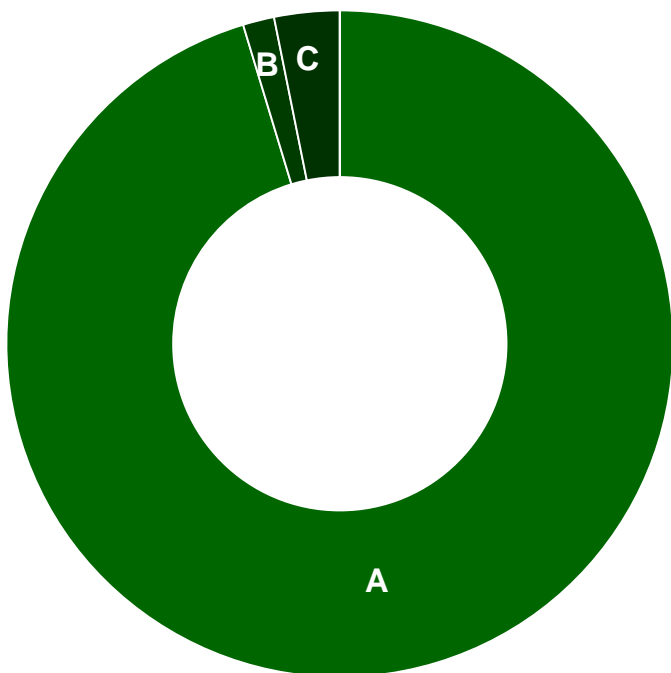
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	295	12.8%
Entre 30 y 39 años	578	25.1%
Entre 40 y 49 años	559	24.3%
Entre 50 y 59 años	498	21.6%
Entre 60 y 69 años	298	12.9%
Entre 70 y 79 años	63	2.7%
Más de 80 años	14	0.6%
Total	2,305	100.0%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,806	100.0	2,305	100.0	27.6
Daños - Automóviles	1,704	94.4	2,197	95.3	28.9
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	53	2.9	35	1.5	-34.0
Resto de productos 1/	49	2.7	73	3.2	-

1/Incluye: Daños - Marítimo y transporte, Daños - Crédito a la vivienda, Daños - Diversos misceláneos, entre otros.



A 95.3% Daños - Automóviles

- 45% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 9% Inconformidad con el monto de la indemnización

B 1.5% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales

- 69% Negativa en el pago de la indemnización
- 14% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 6% Incumplimiento de beneficios adicionales contratados

C 3.2% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Quálitas acumuló 6 vencimientos de 1,432 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Quálitas no presentó problemática, ya que de los 1,442 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 59 casos Quálitas emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 31 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 508 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 73 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 671 asuntos atendidos en este proceso, 83 (12.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 13.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 15 asuntos (2.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 20 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Quálitas incumplió en 1 caso que significó el 5.0% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	5	1				6
Asuntos directos	699	733				1,432
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.72	0.14			✓	0.42
% de participación respecto del Sector	2.35	0.44				1.36
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9,842	9,072				18,914
Asuntos directos	699	733				1,432
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.08	12.38			✓	13.21
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	11				17
Asuntos directos	699	733				1,432
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.86	1.50			✗	1.19
% de participación respecto del Sector	12.24	10.68				11.18
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	703	739				1,442
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	28	31				59
Asuntos de GE que pasaron a CO	252	315				567
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	11.11	9.84			✓	10.41
% de participación respecto del Sector	10.69	8.93				9.69
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	16	15				31
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	28	31				59
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	57.14	48.39			✓	52.54
% de participación respecto del Sector	12.21	8.72				10.23
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	32	41				73
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	224	284				508
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	14.29	14.44			✗	14.37
% de participación respecto del Sector	11.59	11.08				11.30
Calificación del Proceso	74.10	75.80				75.10

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.42	1.36	9.96	9.80	9.88
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.21	n/a	2.43	n/a	2.43
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.19	11.18	4.16	3.74	3.95
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	10.41	9.69	18.02	6.81	12.42
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	52.54	10.23	7.64	1.44	4.54
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.37	11.30	8.71	5.06	6.88
Total	100			85.93	56.85	75.10

El puntaje 75.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.10 / 10 = 7.51 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	39	44				83
Asuntos concluidos	300	371				671
Índice de asuntos diferidos (%)	13.00	11.86			✓	12.37
% de participación respecto del Sector	13.83	13.10				13.43
Asuntos diferidos no conciliados	17	25				42
Asuntos diferidos	39	44				83
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	43.59	56.82			✗	50.60
% de participación respecto del Sector	11.72	14.04				13.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	7	8				15
Asuntos concluidos	300	371				671
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.33	2.16			✓	2.24
% de participación respecto del Sector	4.73	4.79				4.76
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	10	10				20
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	10.00			✗	5.00
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00				10.00
Calificación del Proceso	73.15	58.56				66.89

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	12.37	13.43	17.65	1.00	9.32
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.60	13.00	10.39	1.00	5.69
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.24	4.76	18.73	16.72	17.72
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	5.00	10.00	38.05	30.25	34.15
Total	100			84.81	48.97	66.89

El puntaje 66.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.89 / 10 = 6.69 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.51	x	0.6	4.51
• Conciliación:	6.69	x	0.4	2.67
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				7.18
SIAB-Vida*	N/A		-	0.00
			=	7.18

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.



Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	1,693	1,633	-3.5%
I.- Consultas	269	98	-63.6%
II.- Controversias:	1,424	1,535	7.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,424	1,535	7.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	1,424	1,535	7.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,118	1,352	20.9%
UNE	265	123	-53.6%
Correo electrónico	41	58	41.5%
Sucursales	0	2	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.00	\$0.18	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.00	\$1.06	-
% de Abono	-	603.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Metlife México: 11,162 Part. 7.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	4,904	6,840	39.5%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	3,842	4,322	12.5%
Controversias	3,554	4,057	14.2%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	2,880	3,375	17.2%
• Conciliación	674	682	1.2%
Solicitud de Dictamen	229	193	-15.7%
Solicitud de Defensoría	32	40	25.0%
Defensoría Legal Gratuita	20	30	50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	3	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	4	2	-50.0%
TOTAL	8,746	11,162	27.6%

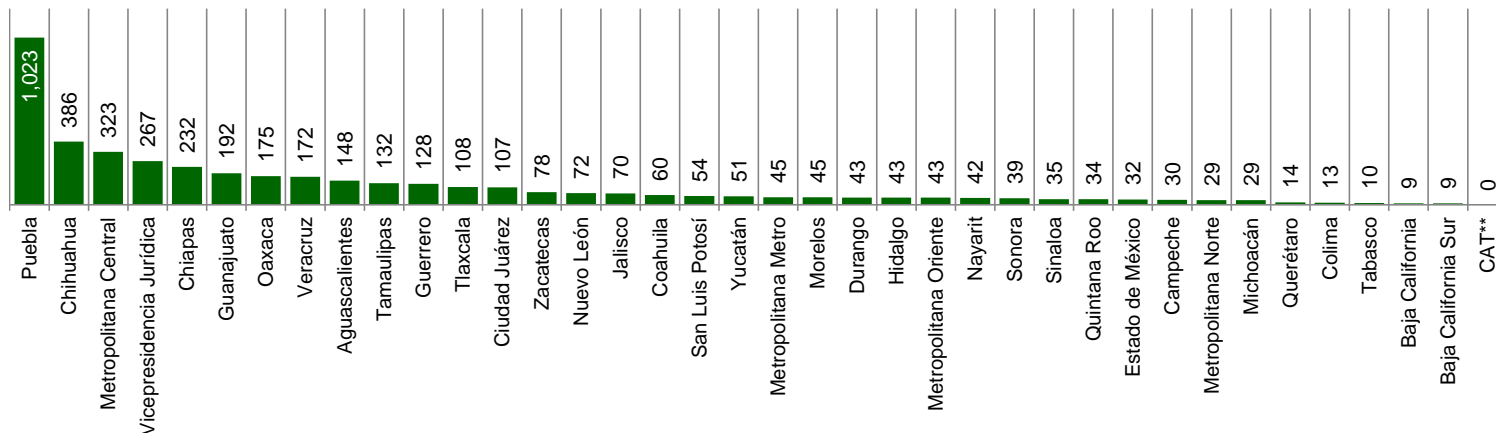
* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 4,322



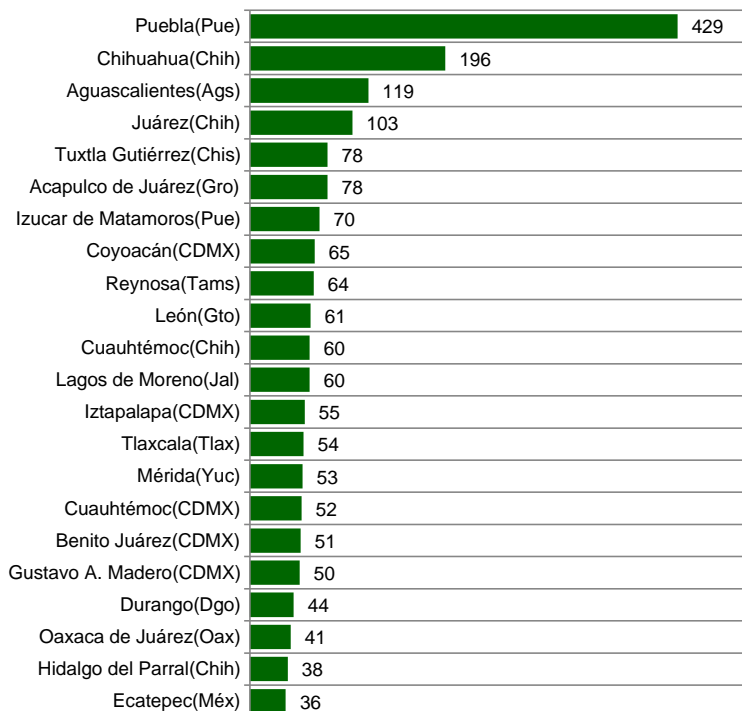
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 535 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 50 concentran el 60% de las quejas.

El 34% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 66% por mujeres.



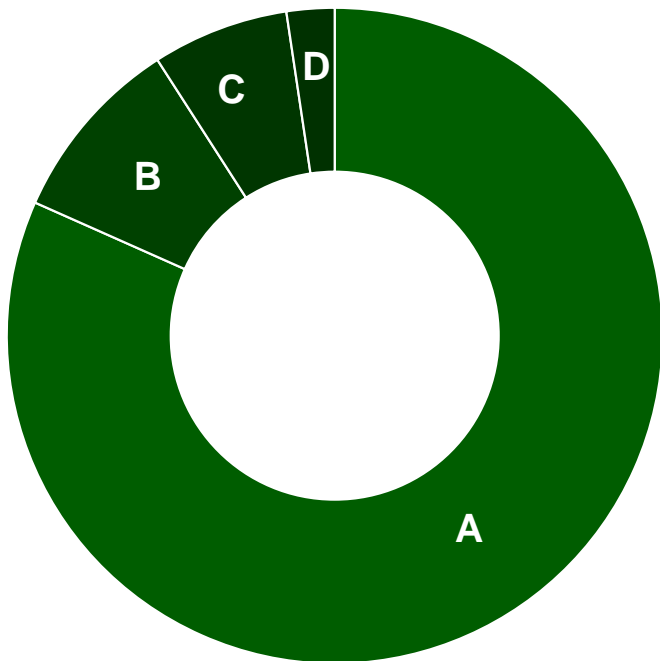
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	205	4.7%
Entre 30 y 39 años	960	22.2%
Entre 40 y 49 años	1,319	30.5%
Entre 50 y 59 años	1,176	27.2%
Entre 60 y 69 años	506	11.7%
Entre 70 y 79 años	137	3.2%
Más de 80 años	19	0.4%
Total	4,322	100.0%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	3,842	100.0	4,322	100.0	12.5
Vida - Individual	2,984	77.7	3,529	81.6	18.3
Vida - Grupo	466	12.1	400	9.3	-14.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	292	7.6	291	6.7	-0.3
Resto de productos 1/	100	2.6	102	2.4	-

1/Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Accidentes y Enfermedades - Salud, SIAB Vida.



A 81.6% Vida - Individual

- 70% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 13% Negativa en el pago de la indemnización
- 4% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 9.3% Vida - Grupo

- 37% Negativa en el pago de la indemnización
- 21% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 14% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

C 6.7% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 49% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 8% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 2.4% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
 (55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Metlife México acumuló 7 vencimientos de 3,469 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.6% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Metlife México no presentó problemática, ya que de los 3,540 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 63 casos Metlife México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 22 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 426 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 133 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 609 asuntos atendidos en este proceso, 74 (12.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 12.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 54.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 40 asuntos (6.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 12.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Metlife México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	6				7
Asuntos directos	1482	1987				3,469
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.07	0.30			X	0.20
% de participación respecto del Sector	0.47	2.63				1.59
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15,641	22,274				37,915
Asuntos directos	1,482	1,987				3,469
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.55	11.21			X	10.93
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	9	45				54
Asuntos directos	1,482	1,987				3,469
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.61	2.26			X	1.56
% de participación respecto del Sector	18.37	43.69				35.53
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1,516	2,024				3,540
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	24	39				63
Asuntos de GE que pasaron a CO	209	280				489
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	11.48	13.93			X	12.88
% de participación respecto del Sector	9.16	11.24				10.34
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	15				22
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	24	39				63
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	29.17	38.46			X	34.92
% de participación respecto del Sector	5.34	8.72				7.26
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	51	82				133
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	185	241				426
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	27.57	34.02			X	31.22
% de participación respecto del Sector	18.48	22.16				20.59
Calificación del Proceso	79.16	69.07				73.81

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.20	1.59	9.98	9.76	9.87
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.93	n/a	2.91	n/a	2.91
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.56	35.53	3.90	1.00	2.45
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	12.88	10.34	17.55	5.92	11.73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	34.92	7.26	10.11	5.38	7.74
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	31.22	20.59	7.19	1.00	4.10
Total	100			86.64	53.06	73.81

El puntaje 73.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$73.81 / 10 = 7.38 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	34	40				74
Asuntos concluidos	257	352				609
Índice de asuntos diferidos (%)	13.23	11.36			✓	12.15
% de participación respecto del Sector	12.06	11.90				11.97
Asuntos diferidos no conciliados	15	25				40
Asuntos diferidos	34	40				74
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	44.12	62.50			✗	54.05
% de participación respecto del Sector	10.34	14.04				12.38
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	23	17				40
Asuntos concluidos	257	352				609
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	8.95	4.83			✓	6.57
% de participación respecto del Sector	15.54	10.18				12.70
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	2				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	69.41	68.28				69.95

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	12.15	11.97	17.69	3.06	10.38
Asuntos diferidos no conciliados	20	54.05	12.38	9.73	1.90	5.82
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	6.57	12.70	16.26	11.26	13.76
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.68	56.23	69.95

El puntaje 69.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

69.95 / 10 = 7.00 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.38	x	0.6	4.43
• Conciliación:	7.00	x	0.4	2.80
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				7.23
SIAB-Vida*	0.00%		-	0.00
			=	7.23

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	4,462	6,911	54.9%
I.- Consultas	1,622	3,534	117.9%
II.- Controversias:	2,840	3,377	18.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	2,840	3,377	18.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	2,840	3,377	18.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,840	3,377	18.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX SEGUROS



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Citibanamex Seguros: 5,417 Part. 3.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX SEGUROS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,840	4,174	126.8%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	943	1,243	31.8%
Controversias	891	1,118	25.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	675	759	12.4%
• Conciliación	216	359	66.2%
Solicitud de Dictamen	42	103	145.2%
Solicitud de Defensoría	6	12	100.0%
Defensoría Legal Gratuita	4	10	150.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	2,783	5,417	94.6%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

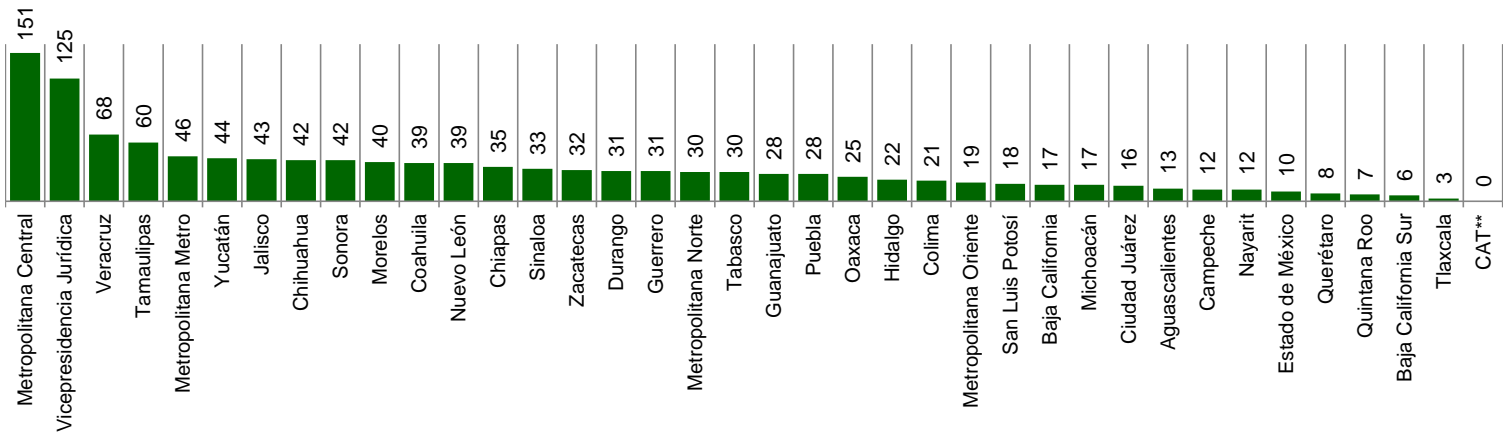
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,243



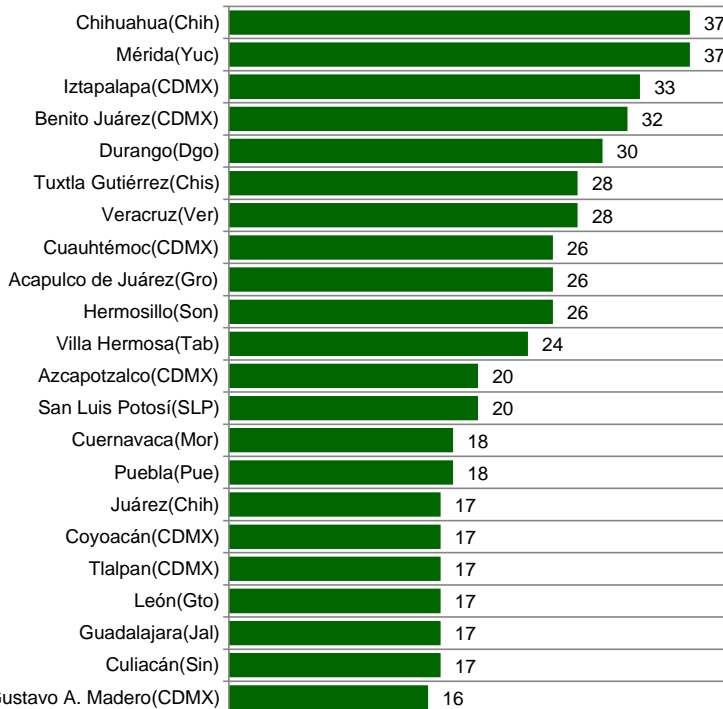
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 248 municipios del país se registra al menos una reclamación de Citibanamex Seguros, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.

El 48% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 52% por mujeres.



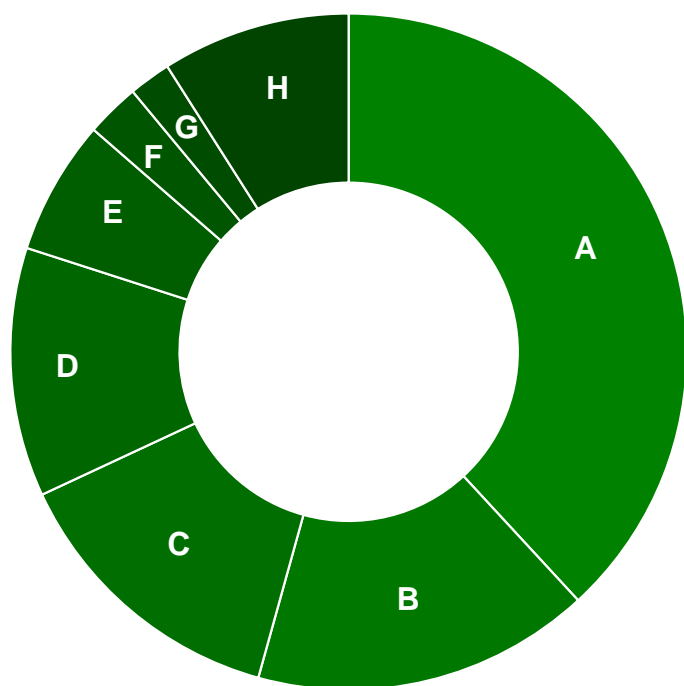
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	93	8%
Entre 30 y 39 años	199	16%
Entre 40 y 49 años	218	18%
Entre 50 y 59 años	276	22%
Entre 60 y 69 años	310	25%
Entre 70 y 79 años	129	10%
Más de 80 años	18	1%
Total	1,243	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	943	100.0	1,243	100.0	31.8
Vida - Individual	350	37.1	474	38.1	35.4
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	230	24.4	201	16.2	-12.6
Daños - Automóviles	149	15.8	171	13.8	14.8
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	18	1.9	148	11.9	722.2
Daños - Diversos misceláneos	39	4.1	80	6.4	105.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	10	1.1	32	2.6	220.0
Daños - Diversos técnicos	5	0.5	25	2.0	400.0
Resto de productos 1/	142	15.1	112	9.0	-

1/Incluye: Vida - Grupo, Daños - Incendio, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.



A	38.1%	Vida - Individual	45% Negativa en el pago de la indemnización
			22% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
			17% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
B	16.2%	Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	36% Negativa en el pago de la indemnización
			25% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
			15% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
C	13.8%	Daños - Automóviles	29% Negativa en el pago de la indemnización
			27% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
			8% Inconformidad con el monto de la indemnización
D	11.9%	Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	
E	6.4%	Daños - Diversos misceláneos	
F	2.6%	Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	
G	2.0%	Daños - Diversos técnicos	
H	9.0%	Varios	

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX SEGUROS



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Citibanamex Seguros acumuló 1 vencimiento de 721 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 0.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Citibanamex Seguros no presentó problemática, ya que de los 766 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 57 casos Citibanamex Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 28 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 198 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 65 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 338 asuntos atendidos en este proceso, 57 (16.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 31.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 16 asuntos (4.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 5.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 28 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Citibanamex Seguros incumplió en 2 casos que significaron el 7.1% de sus convenios firmados y representaron el 20.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	342	379				721
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.29	0.00			✓	0.14
% de participación respecto del Sector	0.47	0.00				0.23
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,266	5,644				10,910
Asuntos directos	342	379				721
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.40	14.89			✓	15.13
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	6				8
Asuntos directos	342	379				721
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.58	1.58			✗	1.11
% de participación respecto del Sector	4.08	5.83				5.26
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	365	401				766
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	23	34				57
Asuntos de GE que pasaron a CO	124	131				255
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	18.55	25.95			✗	22.35
% de participación respecto del Sector	8.78	9.80				9.36
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	14	14				28
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	23	34				57
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	60.87	41.18			✓	49.12
% de participación respecto del Sector	10.69	8.14				9.24
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	36	29				65
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	101	97				198
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	35.64	29.90			✓	32.83
% de participación respecto del Sector	13.04	7.84				10.06
Calificación del Proceso	74.37	71.86				74.58

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX SEGUROS



Seguros Banamex, S.A. de C.V.
Integrante del Grupo Financiero Banamex

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.14	0.23	9.99	9.97	9.98
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.13	n/a	2.02	n/a	2.02
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.11	5.26	4.22	4.41	4.31
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	22.35	9.36	15.75	7.26	11.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	49.12	9.24	8.12	2.75	5.44
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	32.83	10.06	7.05	5.60	6.32
Total	100			82.15	59.98	74.58

El puntaje 74.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.58 / 10 = 7.46 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim.	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	28	29				57
Asuntos concluidos	163	175				338
Índice de asuntos diferidos (%)	17.18	16.57			✓	16.86
% de participación respecto del Sector	9.93	8.63				9.22
Asuntos diferidos no conciliados	8	10				18
Asuntos diferidos	28	29				57
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	28.57	34.48			✗	31.58
% de participación respecto del Sector	5.52	5.62				5.57
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	10	6				16
Asuntos concluidos	163	175				338
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	6.14	3.43			✓	4.73
% de participación respecto del Sector	6.76	3.59				5.08
Asuntos con incumplimiento de Convenio	2	0				2
Asuntos con Convenio	11	17				28
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	18.18	0.00			✓	7.14
% de participación respecto del Sector	40.00	0.00				20.00
Calificación del Proceso	57.03	80.04				70.56

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	16.86	9.22	16.80	6.95	11.87
Asuntos diferidos no conciliados	20	31.58	5.57	14.00	11.86	12.93
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.73	5.08	17.30	16.51	16.90
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	7.14	20.00	37.21	20.50	28.86
Total	100			85.31	55.81	70.56

El puntaje 70.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.56 / 10 = 7.06 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CITIBANAMEX SEGUROS



Seguros Banamex, S.A. de C.V.
Integrante del Grupo Financiero Banamex

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.46	x	0.6	4.48
• Conciliación:	7.06	x	0.4	2.82
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				7.30
SIAB-Vida*	0.00%		-	0.00
			=	7.30

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	4,296	15,530	261.5%
I.- Consultas	1,752	2,139	22.1%
II.- Controversias:	2,544	13,391	426.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	2,544	13,391	426.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	2,544	13,391	426.4%
Teléfono	855	11,534	1249.0%
Correo electrónico	916	978	6.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	689	752	9.1%
UNE	51	74	45.1%
Sucursales	17	52	205.9%
Página de internet	16	1	-93.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.7	\$4.6	519.9%
Monto Abonado (MDP)	\$1.3	\$4.5	250.7%
% de Abono	174.9%	98.9%	
Resolución Favorable al Usuario	39.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS BANORTE

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banorte: 6,308 Part. 4.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	2,274	4,668	105.3%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,218	1,640	34.6%
Controversias	1,094	1,378	26.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	741	847	14.3%
• Conciliación	353	531	50.4%
Solicitud de Dictamen	99	222	124.2%
Solicitud de Defensoría	13	23	76.9%
Defensoría Legal Gratuita	12	17	41.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	3,492	6,308	80.6%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

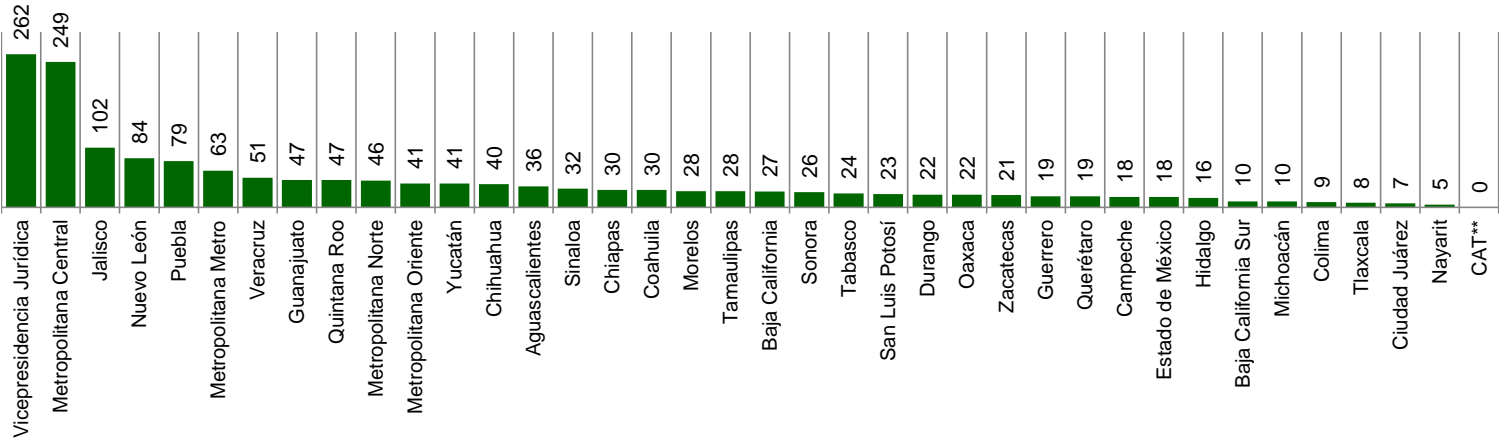
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS BANORTE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,640



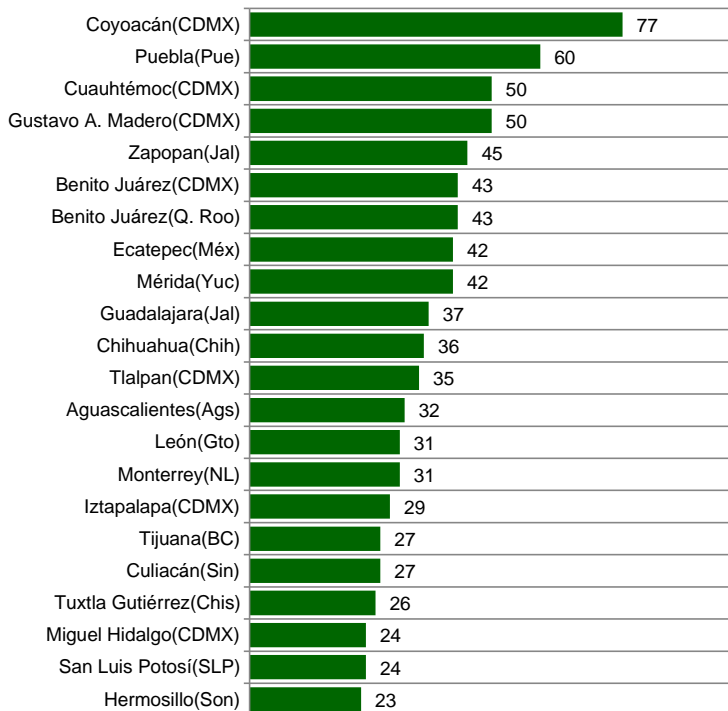
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 224 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.



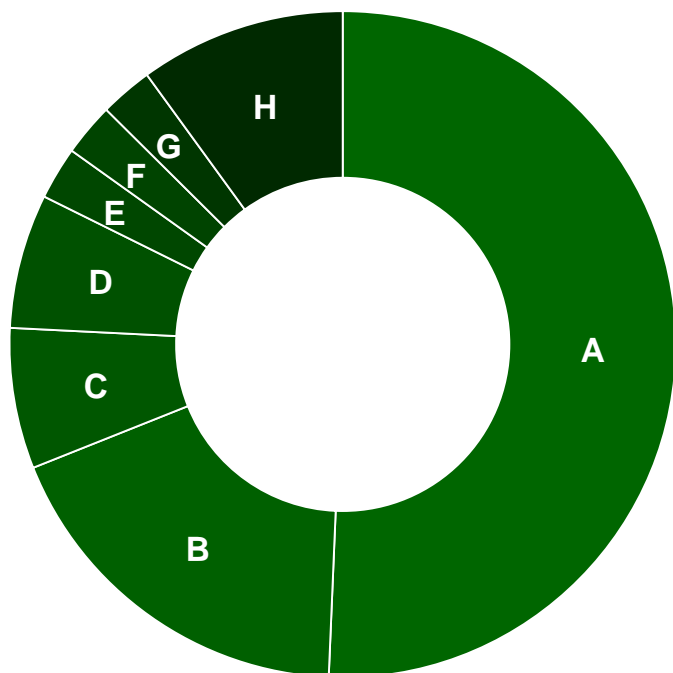
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	145	9%
Entre 30 y 39 años	338	21%
Entre 40 y 49 años	384	23%
Entre 50 y 59 años	394	24%
Entre 60 y 69 años	273	17%
Entre 70 y 79 años	85	5%
Más de 80 años	21	1%
Total	1,640	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,218	100.0	1,640	100.0	34.6
Daños - Automóviles	656	53.9	831	50.6	26.7
Vida - Individual	288	23.6	300	18.3	4.2
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	15	1.2	112	6.8	646.7
Vida - Grupo	38	3.1	107	6.5	181.6
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	22	1.8	42	2.6	90.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	56	4.6	42	2.6	-25.0
Daños - Diversos misceláneos	29	2.4	42	2.6	44.8
Resto de productos 1/	114	9.4	164	10.0	-

1/Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Crédito a la vivienda, Daños - Incendio, entre otros.



A 50.6% Daños - Automóviles

- 46% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 10% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada

B 18.3% Vida - Individual

- 48% Negativa en el pago de la indemnización
- 15% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 12% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada

C 6.8% Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos

- 39% Inconformidad con el monto del deducible
- 29% Negativa en el pago de la indemnización
- 8% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 6.5% Vida - Grupo

E 2.6% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

F 2.6% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

G 2.6% Daños - Diversos misceláneos

H 10.0% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS BANORTE



METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Seguros Banorte no presentó problemática, ya que de los 852 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Seguros Banorte no presentó problemática, ya que de los 871 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 22 casos Seguros Banorte emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 15 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 319 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 30 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 472 asuntos atendidos en este proceso, 44 (9.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 68.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 87 asuntos (18.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 27.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Banorte no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS BANORTE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	415	437				852
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7,174	7,615				14,789
Asuntos directos	415	437				852
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.29	17.43			X	17.36
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	7				12
Asuntos directos	415	437				852
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.20	1.60			X	1.41
% de participación respecto del Sector	10.20	6.80				7.89
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	426	445				871
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	11	11				22
Asuntos de GE que pasaron a CO	131	210				341
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	8.40	5.24			✓	6.45
% de participación respecto del Sector	4.20	3.17				3.61
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	8				15
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	11	11				22
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	63.64	72.73			X	68.18
% de participación respecto del Sector	5.34	4.65				4.95
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	22				30
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	120	199				319
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	6.67	11.06			X	9.40
% de participación respecto del Sector	2.90	5.95				4.64
Calificación del Proceso	83.78	82.51				83.05

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS BANORTE



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.36	n/a	1.56	n/a	1.56
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.41	7.89	4.00	4.11	4.06
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	6.45	3.61	18.77	15.08	16.93
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	68.18	4.95	5.45	8.44	6.95
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	9.40	4.64	9.15	7.97	8.56
Total	100			83.94	75.60	83.05

El puntaje 83.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.05 / 10 = 8.31 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS BANORTE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	18	26				44
Asuntos concluidos	198	274				472
Índice de asuntos diferidos (%)	9.09	9.49			✘	9.32
% de participación respecto del Sector	6.38	7.74				7.12
Asuntos diferidos no conciliados	13	17				30
Asuntos diferidos	18	26				44
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	72.22	65.38			✔	68.18
% de participación respecto del Sector	8.97	9.55				9.29
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	36	51				87
Asuntos concluidos	198	274				472
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	18.18	18.61			✘	18.43
% de participación respecto del Sector	24.32	30.54				27.62
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	2				3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	66.23	64.32				66.06

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	9.32	7.12	18.23	9.93	14.08
Asuntos diferidos no conciliados	20	68.18	9.29	7.05	6.43	6.74
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	18.43	27.62	9.49	1.00	5.25
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			74.77	57.36	66.06

El puntaje 66.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.06 / 10 = 6.61 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.31	x	0.6	4.99
• Conciliación:	6.61	x	0.4	2.64
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				7.63
SIAB-Vida*	0.00%		-	0.00
			=	7.63

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	784	2,457	213.4%
I.- Consultas	424	2,133	403.1%
II.- Controversias:	360	324	-10.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	360	324	-10.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
CONDUSEF-Gestión Electrónica	345	321	-7.0%
UNE	2	3	50.0%
Correo electrónico	13	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$24.8	\$43.7	76.4%
Monto Abonado (MDP)	\$0.24	\$0.01	-96.4%
% de Abono	0.95%	0.02%	
Resolución Favorable al Usuario	41.6%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

MAPFRE MÉXICO **MAPFRE** | MÉXICO



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Mapfre México: 6,321 Part. 4.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE MÉXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	3,535	4,871	37.8%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,234	1,450	17.5%
Controversias	1,055	1,242	17.7%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	655	791	20.8%
• Conciliación	400	451	12.8%
Solicitud de Dictamen	148	181	22.3%
Solicitud de Defensoría	17	14	-17.6%
Defensoría Legal Gratuita	14	13	-7.1%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	4,769	6,321	32.5%

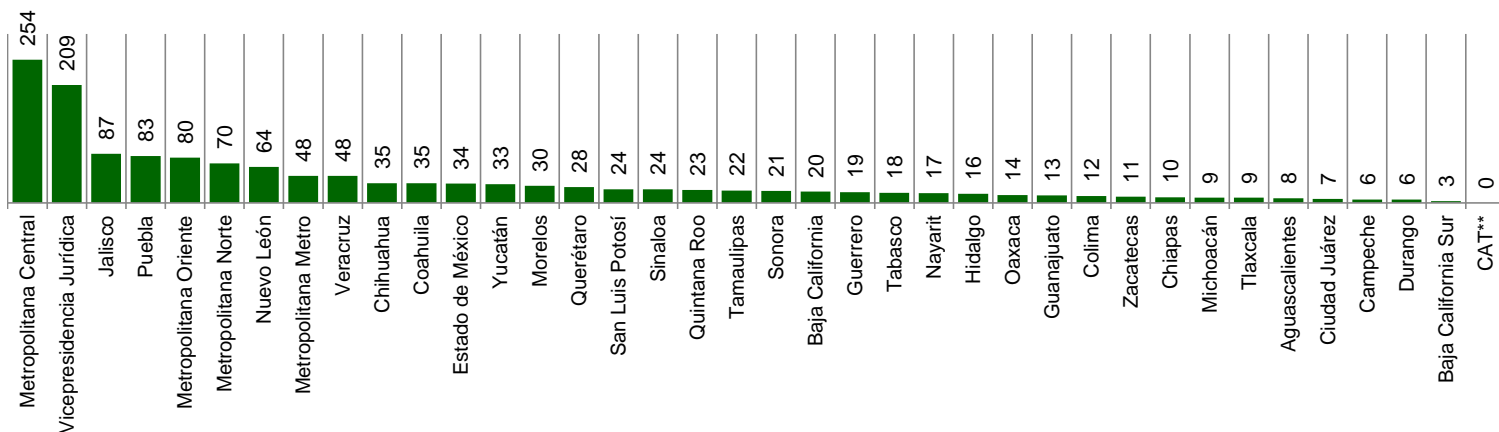
* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,450



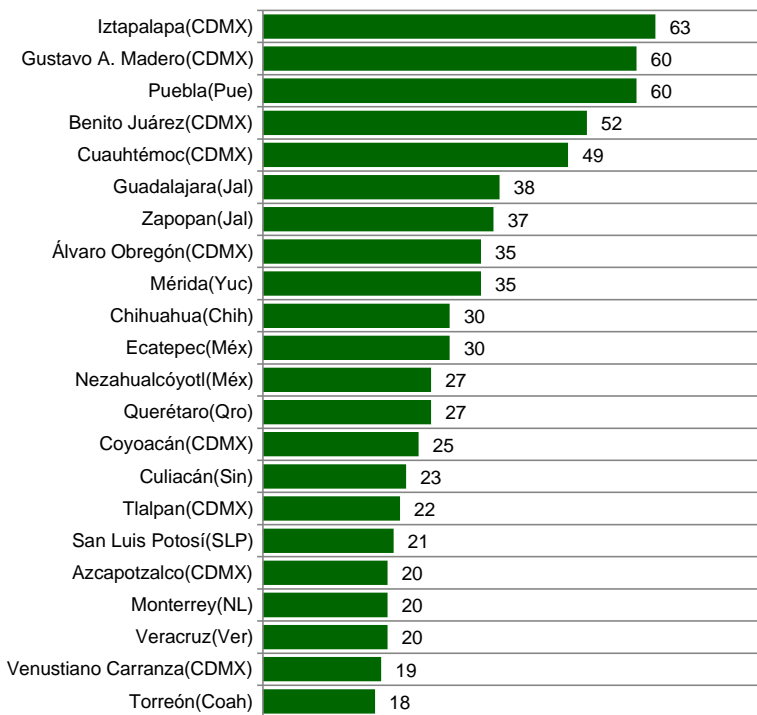
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 211 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre México, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



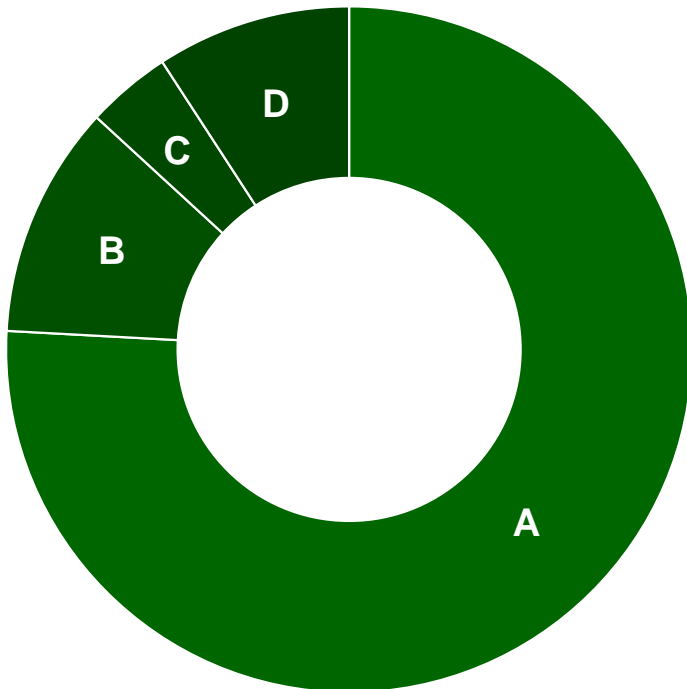
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	220	15.2%
Entre 30 y 39 años	356	24.6%
Entre 40 y 49 años	374	25.8%
Entre 50 y 59 años	276	19.0%
Entre 60 y 69 años	171	11.8%
Entre 70 y 79 años	45	3.1%
Más de 80 años	8	0.5%
Total	1,450	100.0%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,234	100.0	1,450	100.0	17.5
Daños - Automóviles	839	68.0	1,100	75.8	31.1
Vida - Individual	134	10.9	159	11.0	18.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	68	5.5	58	4.0	-14.7
Resto de productos 1/	193	15.6	133	9.2	-

1/Incluye: Vida - Grupo, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.



A	75.8% Daños - Automóviles
46%	Negativa en el pago de la indemnización
12%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
9%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
B	11.0% Vida - Individual
53%	Negativa en el pago de la indemnización
19%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
6%	Cancelación de póliza no contratada
C	4.0% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores
45%	Negativa en el pago de la indemnización
10%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
9%	Injustificado rechazo por falta de documentación
D	9.2% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
 (55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Mapfre México acumuló 25 vencimientos de 785 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 5.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Mapfre México no presentó problemática, ya que de los 788 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 43 casos Mapfre México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 26 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 331 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 54 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 441 asuntos atendidos en este proceso, 42 (9.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 12 asuntos (2.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 3.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Mapfre México incumplió en 1 caso que significó el 14.3% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

MAPFRE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	19	6				25
Asuntos directos	451	334				785
Índice de asuntos directos vencidos (%)	4.21	1.80			✓	3.18
% de participación respecto del Sector	8.92	2.63				5.67
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,190	4,059				10,249
Asuntos directos	451	334				785
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.73	12.15			✓	13.06
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	3				6
Asuntos directos	451	334				785
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.67	0.90			✗	0.76
% de participación respecto del Sector	6.12	2.91				3.95
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	451	337				788
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	15	28				43
Asuntos de GE que pasaron a CO	160	214				374
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	9.38	13.08			✗	11.50
% de participación respecto del Sector	5.73	8.07				7.06
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	10	16				26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	15	28				43
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	66.67	57.14			✓	60.47
% de participación respecto del Sector	7.63	9.30				8.58
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	17	37				54
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	145	186				331
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	11.72	19.89			✗	16.31
% de participación respecto del Sector	6.16	10.00				8.36
Calificación del Proceso	80.37	74.98				78.02

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	3.18	5.67	9.71	9.15	9.43
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.06	n/a	2.46	n/a	2.46
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.76	3.95	4.46	4.56	4.51
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	11.50	7.06	17.82	10.39	14.10
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	60.47	8.58	6.53	3.63	5.08
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	16.31	8.36	8.53	6.35	7.44
Total	100			84.52	64.07	78.02

El puntaje 78.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.02 / 10 = 7.80 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

MAPFRE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	21	21				42
Asuntos concluidos	188	253				441
Índice de asuntos diferidos (%)	11.17	8.30			✓	9.52
% de participación respecto del Sector	7.45	6.25				6.80
Asuntos diferidos no conciliados	7	7				14
Asuntos diferidos	21	21				42
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	33.33				33.33
% de participación respecto del Sector	4.83	3.93				4.33
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	8				12
Asuntos concluidos	188	253				441
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.13	3.16			✗	2.72
% de participación respecto del Sector	2.70	4.79				3.81
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	3	4				7
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	25.00			✗	14.29
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00				10.00
Calificación del Proceso	85.12	70.36				78.21

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	9.52	6.80	18.19	10.39	14.29
Asuntos diferidos no conciliados	20	33.33	4.33	13.67	13.67	13.67
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.72	3.81	18.45	17.38	17.91
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	14.29	10.00	34.43	30.25	32.34
Total	100			84.73	71.68	78.21

El puntaje 78.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.21 / 10 = 7.82 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.80	x	0.6	4.68
• Conciliación:	7.82	x	0.4	3.12
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				7.80
SIAB-Vida*	-0.83%		-	0.06
			=	
IDATU Final				7.74

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	1,786	1,585	-11.3%
I.- Consultas	1,140	787	-31.0%
II.- Controversias:	646	798	23.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	646	798	23.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	646	798	23.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	646	798	23.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$36.91	\$11.48	-68.9%
Monto Abonado (MDP)	\$0.76	\$0.01	-98.8%
% de Abono	2.1%	0.1%	
Resolución Favorable al Usuario	2.9%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

HDI SEGUROS



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de HDI Seguros: 3,917 Part. 2.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,038	3,191	207.4%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	494	726	47.0%
Controversias	447	623	39.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	290	369	27.2%
• Conciliación	157	254	61.8%
Solicitud de Dictamen	42	89	111.9%
Solicitud de Defensoría	3	8	166.7%
Defensoría Legal Gratuita	2	6	200.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,532	3,917	155.7%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

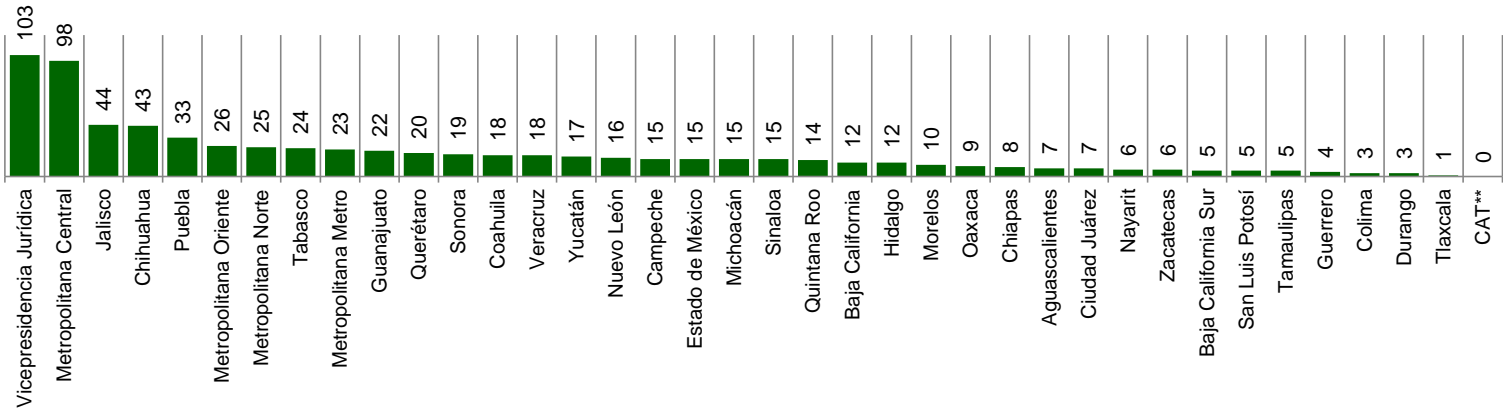
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

HDI SEGUROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 726



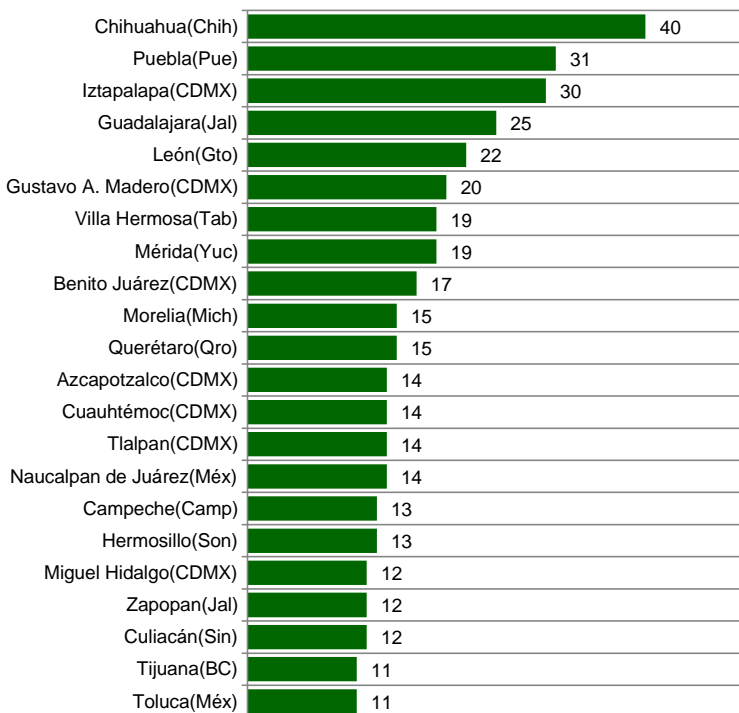
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 136 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 26 concentran el 60% de las quejas.

El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



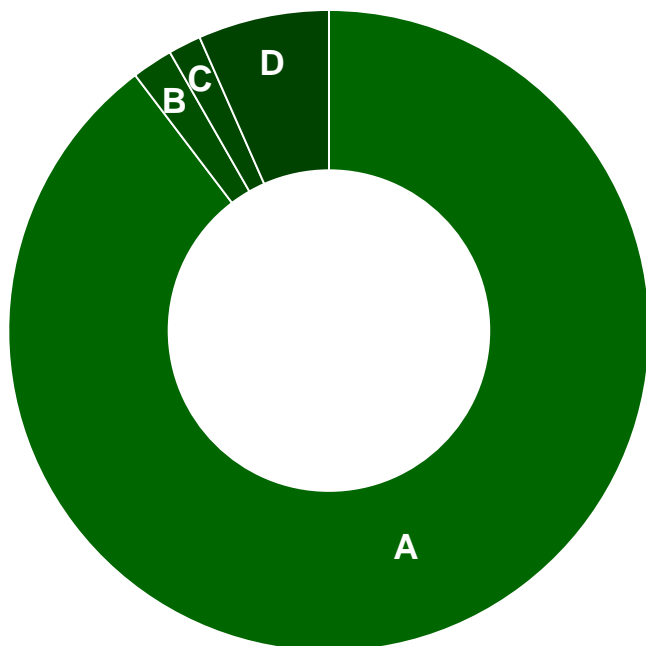
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	88	12%
Entre 30 y 39 años	204	28%
Entre 40 y 49 años	153	21%
Entre 50 y 59 años	160	22%
Entre 60 y 69 años	98	13%
Entre 70 y 79 años	23	3%
Más de 80 años	0	0%
Total	726	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	494	100.0	726	100.0	47.0
Daños - Automóviles	423	85.6	651	89.7	53.9
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	23	4.7	15	2.1	-34.8
Daños - Diversos misceláneos	7	1.4	12	1.6	71.4
Resto de productos 1/	41	8.3	48	6.6	-

1/Incluye: Vida - Individual, Daños - Incendio, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.



A 89.7% Daños - Automóviles

- 50% Negativa en el pago de la indemnización
- 9% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 8% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 2.1% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales

- 40% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 33% Negativa en el pago de la indemnización
- 20% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto

C 1.6% Daños - Diversos misceláneos

- 42% Negativa en el pago de la indemnización
- 25% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
- 17% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

D 6.6% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, HDI Seguros acumuló 266 vencimientos de 377 asuntos directos, lo que implicó que en el 70.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 60.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, HDI Seguros no presentó problemática, ya que de los 377 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos HDI Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 179 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 222 asuntos atendidos en este proceso, 16 (7.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 16 asuntos (7.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 5.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, HDI Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

HDI SEGUROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	111	155				266
Asuntos directos	165	212				377
Índice de asuntos directos vencidos (%)	67.27	73.11			X	70.56
% de participación respecto del Sector	52.11	67.98				60.32
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,297	4,183				7,480
Asuntos directos	165	212				377
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.98	19.73			✓	19.84
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	165	212				377
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.61	0.00			✓	0.27
% de participación respecto del Sector	2.04	0.00				0.66
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	165	212				377
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	76	106				182
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	1.32	1.89			X	1.65
% de participación respecto del Sector	0.38	0.58				0.49
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	0.76	1.16				0.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	5				10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	75	104				179
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	6.67	4.81			✓	5.59
% de participación respecto del Sector	1.81	1.35				1.55
Calificación del Proceso	78.66	79.15				79.49

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	70.56	60.32	3.65	1.00	2.32
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.84	n/a	1.03	n/a	1.03
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.27	0.66	4.81	4.93	4.87
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	1.65	0.49	19.69	19.33	19.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	0.99	1.00	13.69	7.34
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	5.59	1.55	9.50	9.32	9.41
Total	100			74.68	78.27	79.49

El puntaje 79.49 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.49 / 10 = 7.95 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

HDI SEGUROS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	6	10				16
Asuntos concluidos	91	131				222
Índice de asuntos diferidos (%)	6.59	7.63			✘	7.21
% de participación respecto del Sector	2.13	2.98				2.59
Asuntos diferidos no conciliados	4	4				8
Asuntos diferidos	6	10				16
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	40.00			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	2.76	2.25				2.48
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	10	6				16
Asuntos concluidos	91	131				222
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.99	4.58			✓	7.21
% de participación respecto del Sector	6.76	3.59				5.08
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	2				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	83.75	88.01				87.12

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	7.21	2.59	18.63	16.34	17.48
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.00	2.48	10.50	16.38	13.44
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	7.21	5.08	15.89	16.51	16.20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.02	89.22	87.12

El puntaje 87.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.12 / 10 = 8.71 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.95	x	0.6	4.77
• Conciliación:	8.71	x	0.4	3.48
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.25
SIAB-Vida*	-5.13%		-	0.42
			=	
IDATU Final				7.83

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	21,517	49,757	131.2%
I.- Consultas	21,274	49,462	132.5%
II.- Controversias:	243	295	21.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	243	295	21.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	243	295	21.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	243	295	21.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS BBVA BANCOMER

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros BBVA Bancomer: 5,398 Part. 3.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BBVA BANCOMER:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,887	4,011	112.6%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,447	1,387	-4.1%
Controversias	1,318	1,248	-5.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	935	853	-8.8%
• Conciliación	383	395	3.1%
Solicitud de Dictamen	117	120	2.6%
Solicitud de Defensoría	7	11	57.1%
Defensoría Legal Gratuita	5	8	60.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	3,334	5,398	61.9%

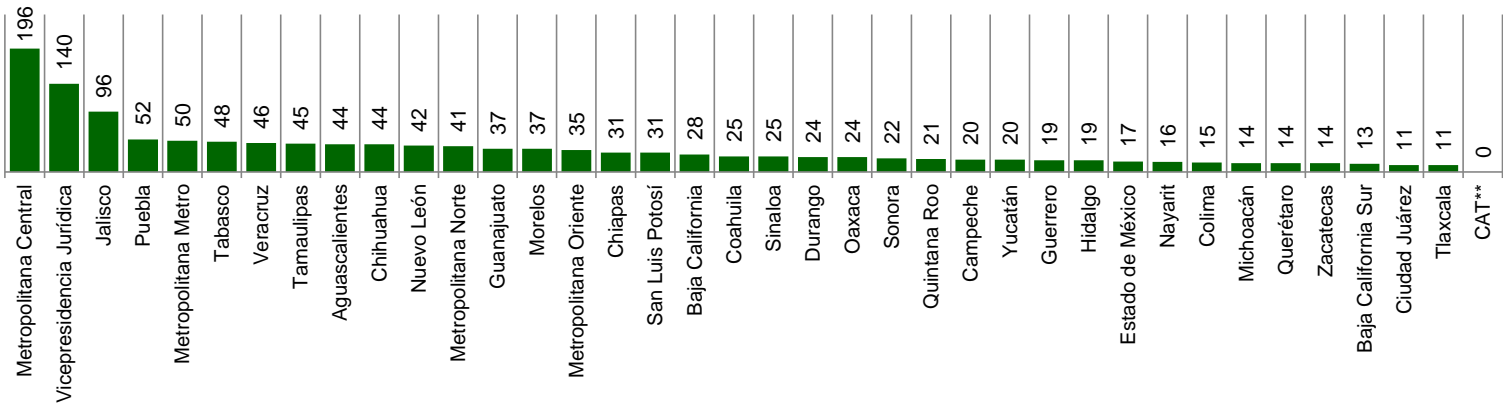
* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,387



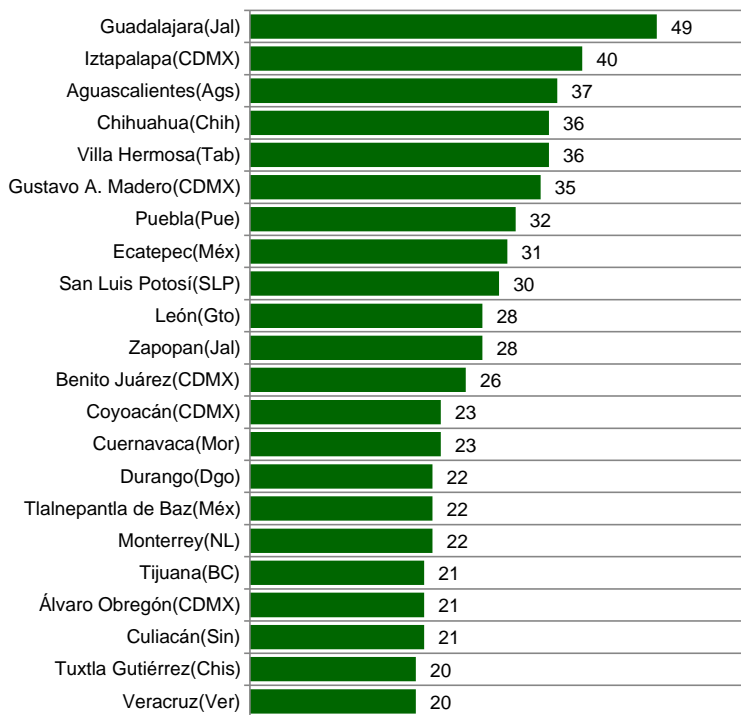
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 218 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros BBVA Bancomer, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.

El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.



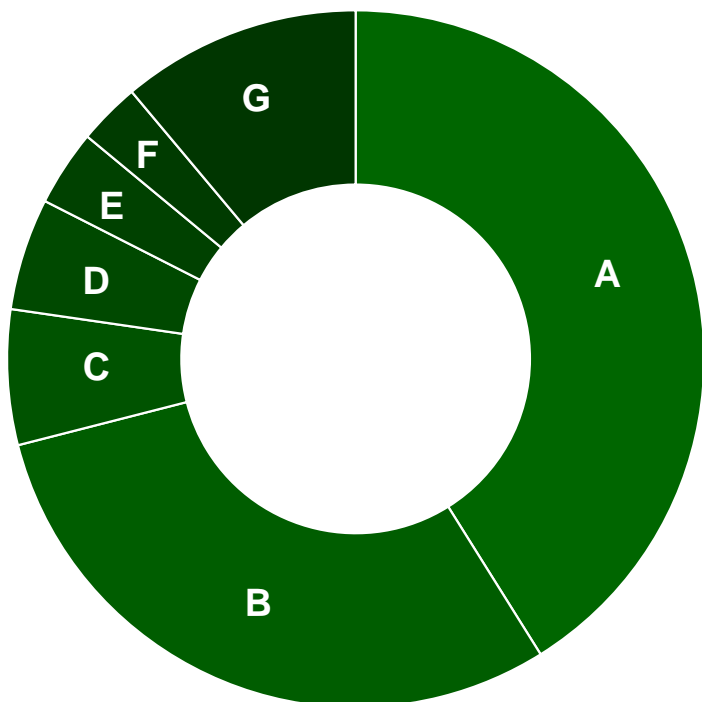
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	105	7%
Entre 30 y 39 años	246	18%
Entre 40 y 49 años	277	20%
Entre 50 y 59 años	330	24%
Entre 60 y 69 años	265	19%
Entre 70 y 79 años	133	10%
Más de 80 años	31	2%
Total	1,387	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,447	100.0	1,387	100.0	-4.1
Daños - Automóviles	474	32.8	570	41.1	20.3
Vida - Individual	477	33.0	415	29.9	-13.0
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	21	1.5	87	6.3	314.3
Vida - Grupo	86	5.9	72	5.2	-16.3
Daños - Diversos misceláneos	86	5.9	49	3.5	-43.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	51	3.5	40	2.9	-21.6
Resto de productos 1/	252	17.4	154	11.1	-

1/Incluye: Daños - Incendio, Daños - Crédito a la vivienda, Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, entre otros.



A 41.1% Daños - Automóviles

- 33% Negativa en el pago de la indemnización
- 21% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 8% Cancelación de póliza no contratada

B 29.9% Vida - Individual

- 33% Negativa en el pago de la indemnización
- 19% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 13% Cancelación de póliza no contratada

**C 6.3% Daños - Terremoto y otros riesgos
catastróficos**

- 28% Negativa en el pago de la indemnización
- 20% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 13% Cancelación de póliza no contratada

D 5.2% Vida - Grupo

E 3.5% Daños - Diversos misceláneos

**F 2.9% Accidentes y Enfermedades - Accidentes
personales**

G 11.1% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (ID):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
 (55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Seguros BBVA Bancomer no presentó problemática, ya que de los 846 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Seguros BBVA Bancomer no presentó problemática, ya que de los 873 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 85 casos Seguros BBVA Bancomer emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 32 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 225 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 31 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 408 asuntos atendidos en este proceso, 31 (7.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 48.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 asuntos (2.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 16 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros BBVA Bancomer no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
 SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	436	410				846
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,328	2,370				4,698
Asuntos directos	436	410				846
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.34	5.78			X	5.55
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	4				6
Asuntos directos	436	410				846
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.46	0.98			X	0.71
% de participación respecto del Sector	4.08	3.88				3.95
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	444	429				873
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	42	43				85
Asuntos de GE que pasaron a CO	155	155				310
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	27.10	27.74			X	27.42
% de participación respecto del Sector	16.03	12.39				13.96
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	13	19				32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	42	43				85
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	30.95	44.19			X	37.65
% de participación respecto del Sector	9.92	11.05				10.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	17	14				31
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	113	112				225
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	15.04	12.50			✓	13.78
% de participación respecto del Sector	6.16	3.78				4.80
Calificación del Proceso	76.59	71.12				75.16

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	5.55	n/a	4.04	n/a	4.04
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.71	3.95	4.50	4.56	4.53
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	27.42	13.96	14.79	1.00	7.90
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.65	10.56	9.73	1.00	5.36
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.78	4.80	8.76	7.90	8.33
Total	100			86.82	54.46	75.16

El puntaje 75.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.16 / 10 = 7.52 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	13	18				31
Asuntos concluidos	190	218				408
Índice de asuntos diferidos (%)	6.84	8.26			X	7.60
% de participación respecto del Sector	4.61	5.36				5.02
Asuntos diferidos no conciliados	5	10				15
Asuntos diferidos	13	18				31
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	38.46	55.56			X	48.39
% de participación respecto del Sector	3.45	5.62				4.64
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	4				8
Asuntos concluidos	190	218				408
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.11	1.83			✓	1.96
% de participación respecto del Sector	2.70	2.40				2.54
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	13	3				16
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	88.11	83.51				86.31

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	7.60	5.02	18.56	12.90	15.73
Asuntos diferidos no conciliados	20	48.39	4.64	10.81	13.21	12.01
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.96	2.54	18.88	18.25	18.57
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			88.25	84.37	86.31

El puntaje 86.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.31 / 10 = 8.63 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.52	x	0.6	4.51
• Conciliación:	8.63	x	0.4	3.45
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				7.96
SIAB-Vida*	0.00%		-	0.00
			=	7.96

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	4,211	3,467	-17.7%
I.- Consultas	1,954	1,666	-14.7%
II.- Controversias:	2,257	1,801	-20.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	2,257	1,801	-20.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	2,257	1,801	-20.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	666	973	46.1%
UNE	1,321	774	-41.4%
Sucursales	0	50	-
Correo electrónico	93	3	-96.8%
Teléfono	107	1	-99.1%
Página de internet	70	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$2.3	\$2.5	8.8%
Monto Abonado (MDP)	\$2.3	\$2.5	8.8%
% de Abono	100.0%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	35.7%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	146,952	
Acciones de Defensa realizadas de Grupo Nacional Provincial:	10,344	Part. 7.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	5,079	7,424	46.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	2,887	2,920	1.1%
Controversias	2,531	2,558	1.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,751	1,817	3.8%
• Conciliación	780	741	-5.0%
Solicitud de Dictamen	285	293	2.8%
Solicitud de Defensoría	44	37	-15.9%
Defensoría Legal Gratuita	27	28	3.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	4	-
TOTAL	7,966	10,344	29.9%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

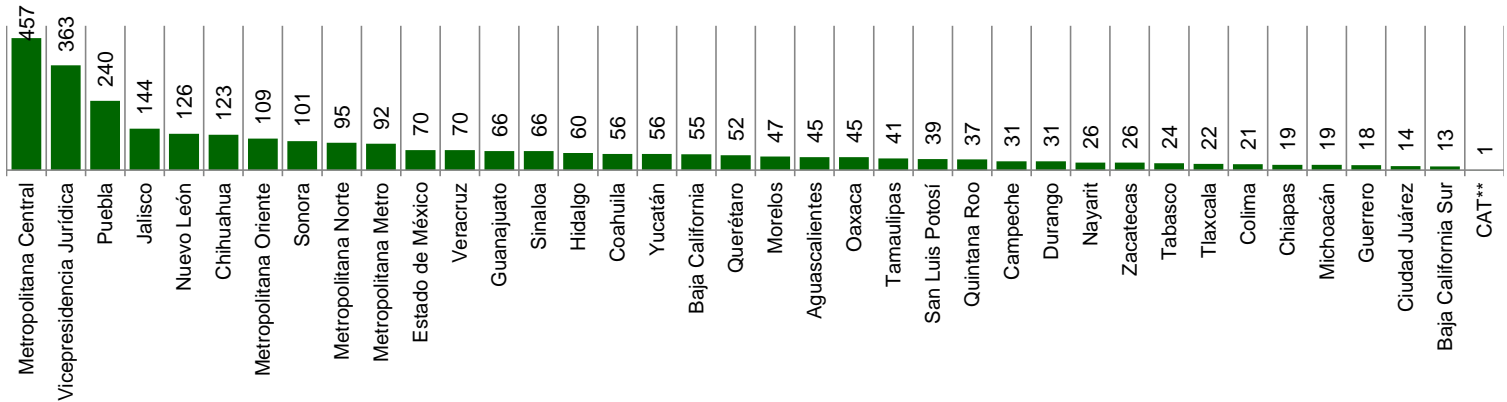
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,920



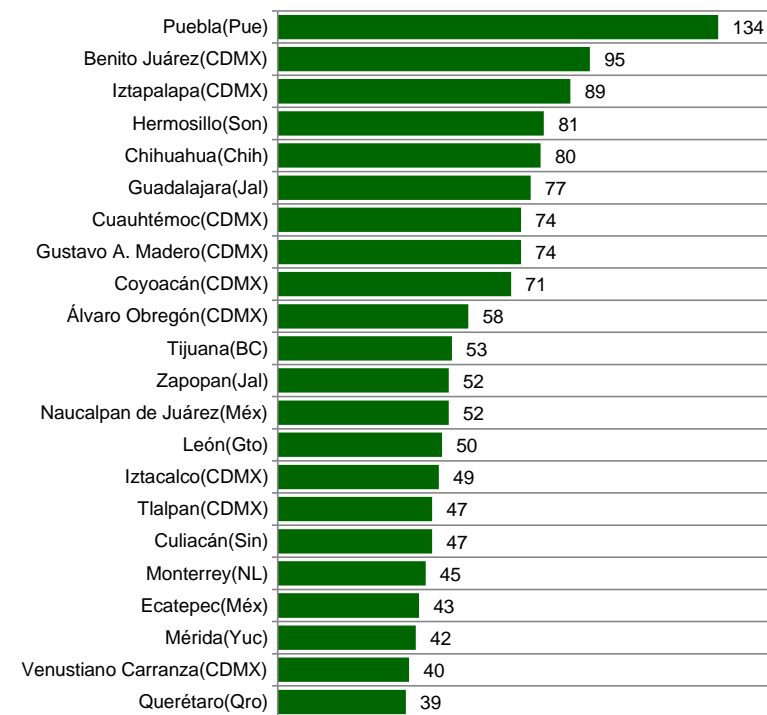
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 340 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.

El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	256	9%
Entre 30 y 39 años	606	21%
Entre 40 y 49 años	716	24%
Entre 50 y 59 años	752	26%
Entre 60 y 69 años	452	15%
Entre 70 y 79 años	123	4%
Más de 80 años	15	1%
Total	2,920	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

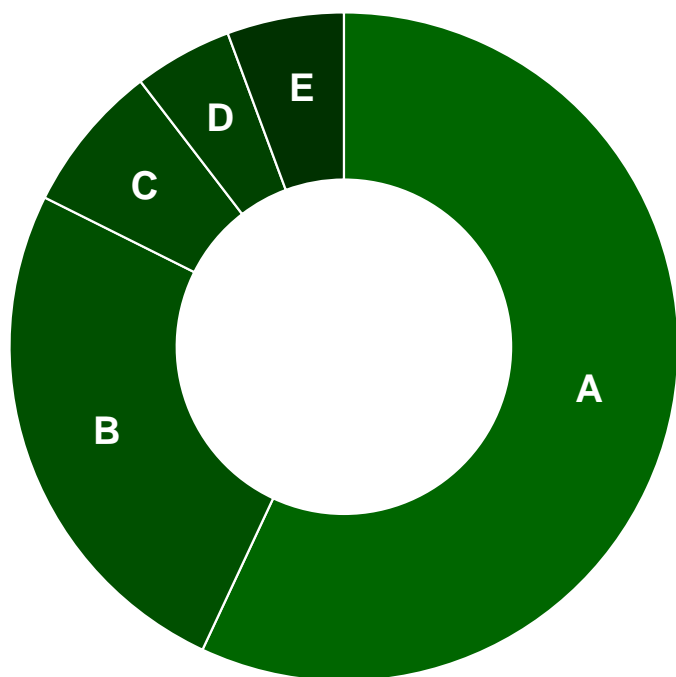
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	2,887	100.0	2,920	100.0	1.1
Daños - Automóviles	1,549	53.7	1,663	57.0	7.4
Vida - Individual	739	25.6	742	25.4	0.4
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	284	9.8	211	7.2	-25.7
Vida - Grupo	179	6.2	139	4.8	-22.3
Resto de productos 1/	136	4.7	165	5.6	-

1/Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.



A 57.0% Daños - Automóviles

- 39% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado

B 25.4% Vida - Individual

- 55% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 13% Negativa en el pago de la indemnización
- 6% Cancelación de póliza no contratada

C 7.2% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 52% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 10% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 4.8% Vida - Grupo

E 5.6% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que de los 1,850 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que de los 1,869 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 43 casos Grupo Nacional Provincial emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 23 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 524 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 36 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 721 asuntos atendidos en este proceso, 37 (5.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 64.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 14 asuntos (1.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Grupo Nacional Provincial no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	863	987				1,850
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9,649	14,059				23,708
Asuntos directos	863	987				1,850
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.18	14.24			✗	12.82
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	14	9				23
Asuntos directos	863	987				1,850
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.62	0.91			✓	1.24
% de participación respecto del Sector	28.57	8.74				15.13
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	876	993				1,869
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	15	28				43
Asuntos de GE que pasaron a CO	265	308				573
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	5.66	9.09			✗	7.50
% de participación respecto del Sector	5.73	8.07				7.06
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	17				23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	15	28				43
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	40.00	60.71			✗	53.49
% de participación respecto del Sector	4.58	9.88				7.59
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	16	20				36
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	244	280				524
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	6.56	7.14			✗	6.87
% de participación respecto del Sector	5.80	5.41				5.57
Calificación del Proceso	84.44	76.36				80.40

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.82	n/a	2.51	n/a	2.51
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.24	15.13	4.12	3.30	3.71
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	7.50	7.06	18.57	10.39	14.48
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	53.49	7.59	7.51	4.94	6.22
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	6.87	5.57	9.38	7.56	8.47
Total	100			87.10	66.19	80.40

El puntaje 80.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.40 / 10 = 8.04 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	21	16				37
Asuntos concluidos	333	388				721
Índice de asuntos diferidos (%)	6.31	4.12			✓	5.13
% de participación respecto del Sector	7.45	4.76				5.99
Asuntos diferidos no conciliados	14	10				24
Asuntos diferidos	21	16				37
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	62.50			✓	64.86
% de participación respecto del Sector	9.66	5.62				7.43
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	5	9				14
Asuntos concluidos	333	388				721
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	1.50	2.32			✗	1.94
% de participación respecto del Sector	3.38	5.39				4.44
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	4	3				7
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	78.41	83.34				81.60

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	5.13	5.99	19.02	11.53	15.28
Asuntos diferidos no conciliados	20	64.86	7.43	7.68	9.14	8.41
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.94	4.44	18.89	16.94	17.92
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.59	77.62	81.60

El puntaje 81.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.60 / 10 = 8.16 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.04	x	0.6	4.82
• Conciliación:	8.16	x	0.4	3.27
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.09
SIAB-Vida*	-0.26%		-	0.02
			=	
IDATU Final				8.07

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	10,556	12,680	20.1%
I.- Consultas	5,633	6,734	19.5%
II.- Controversias:	4,923	5,946	20.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	4,923	5,946	20.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	4,923	5,946	20.8%
Teléfono	0	2,576	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,745	1,260	-27.8%
UNE	662	1,239	87.2%
Correo electrónico	1,394	851	-39.0%
Página de internet	528	20	-96.2%
Sucursales	594	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$186.1	\$50.2	-73.1%
Monto Abonado (MDP)	\$27.9	\$17.1	-38.8%
% de Abono	15.0%	34.0%	
Resolución Favorable al Usuario	58.1%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Chubb Seguros México: 4,772 Part. 3.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CHUBB SEGUROS MÉXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,958	3,705	89.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	874	1,067	22.1%
Controversias	760	957	25.9%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	498	636	27.7%
• Conciliación	261	321	23.0%
Solicitud de Dictamen	100	100	0.0%
Solicitud de Defensoría	10	5	-50.0%
Defensoría Legal Gratuita	4	5	25.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	2,832	4,772	68.5%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

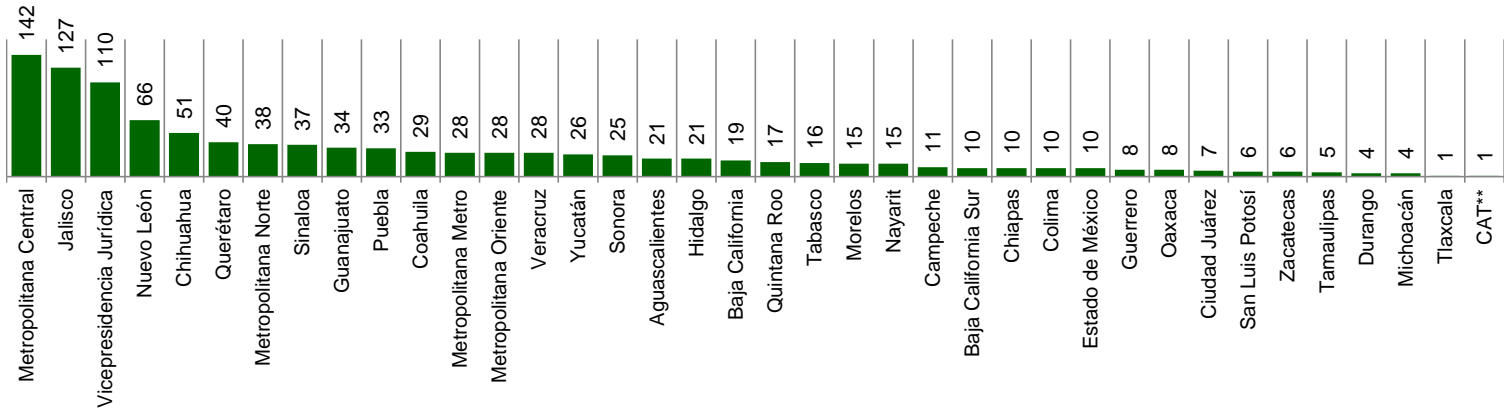
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

1,067



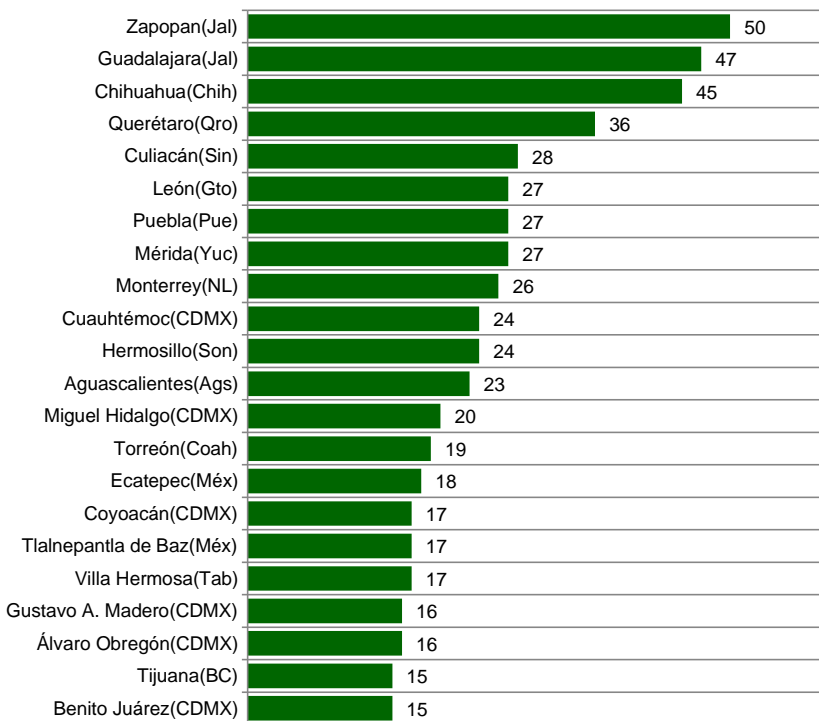
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 164 municipios del país se registra al menos una reclamación de Chubb Seguros México, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.



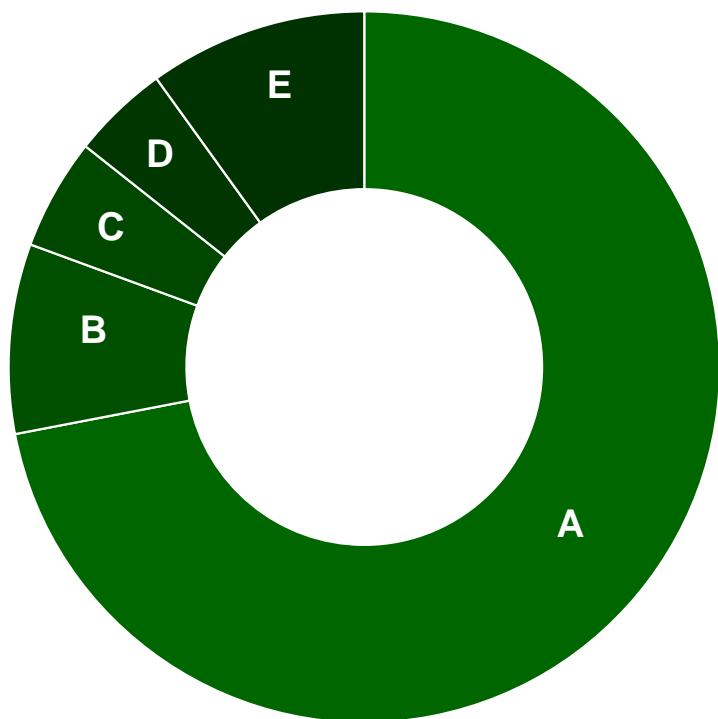
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	124	12%
Entre 30 y 39 años	246	23%
Entre 40 y 49 años	256	24%
Entre 50 y 59 años	228	21%
Entre 60 y 69 años	176	16%
Entre 70 y 79 años	30	3%
Más de 80 años	7	1%
Total	1,067	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	874	100.0	1,067	100.0	22.1
Daños - Automóviles	474	54.2	768	72.0	62.0
Vida - Individual	161	18.4	92	8.6	-42.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	55	6.3	54	5.1	-1.8
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	68	7.8	47	4.4	-30.9
Resto de productos 1/	116	13.3	106	9.9	-

1/ Incluye: Vida - Grupo, Daños - Diversos misceláneos, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.



- A 72.0% Daños - Automóviles**
 - 50% Negativa en el pago de la indemnización
 - 9% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
 - 9% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- B 8.6% Vida - Individual**
 - 34% Negativa en el pago de la indemnización
 - 33% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
 - 7% Cancelación de póliza no contratada
- C 5.1% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
 - 56% Negativa en el pago de la indemnización
 - 13% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
 - 7% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- D 4.4% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
- E 9.9% Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CHUBB SEGUROS MÉXICO **CHUBB**

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Chubb Seguros México acumuló 1 vencimiento de 626 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Chubb Seguros México no presentó problemática, ya que de los 664 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 36 casos Chubb Seguros México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 21 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 215 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 19 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 300 asuntos atendidos en este proceso, 31 (10.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 58.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (2.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Chubb Seguros México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	306	320				626
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.33	0.00			✓	0.16
% de participación respecto del Sector	0.47	0.00				0.23
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,071	2,488				5,559
Asuntos directos	306	320				626
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.04	7.78			✓	8.88
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	6				7
Asuntos directos	306	320				626
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.33	1.88			✗	1.12
% de participación respecto del Sector	2.04	5.83				4.61
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	332	332				664
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	20				36
Asuntos de GE que pasaron a CO	113	138				251
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	14.16	14.49			✗	14.34
% de participación respecto del Sector	6.11	5.76				5.91
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	10	11				21
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	20				36
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	55.00			✓	58.33
% de participación respecto del Sector	7.63	6.40				6.93
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	9				19
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	97	118				215
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	10.31	7.63			✓	8.84
% de participación respecto del Sector	3.62	2.43				2.94
Calificación del Proceso	82.76	81.36				82.56

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.16	0.23	9.99	9.97	9.98
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.88	n/a	3.34	n/a	3.34
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.12	4.61	4.21	4.48	4.35
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	14.34	5.91	17.27	11.95	14.61
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	58.33	6.93	6.83	5.81	6.32
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	8.84	2.94	9.20	8.71	8.96
Total	100			85.85	70.93	82.56

El puntaje 82.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.56 / 10 = 8.26 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CHUBB SEGUROS MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	17	14				31
Asuntos concluidos	130	170				300
Índice de asuntos diferidos (%)	13.08	8.24			✓	10.33
% de participación respecto del Sector	6.03	4.17				5.02
Asuntos diferidos no conciliados	11	7				18
Asuntos diferidos	17	14				31
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	64.71	50.00			✓	58.06
% de participación respecto del Sector	7.59	3.93				5.57
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	4				7
Asuntos concluidos	130	170				300
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.31	2.35			✗	2.33
% de participación respecto del Sector	2.03	2.40				2.22
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	0				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	80.91	85.90				84.45

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	10.33	5.02	18.04	12.90	15.47
Asuntos diferidos no conciliados	20	58.06	5.57	8.97	11.86	10.41
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.33	2.22	18.67	18.47	18.57
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.67	83.23	84.45

El puntaje 84.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.45 / 10 = 8.45 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.26	x	0.6	4.95
• Conciliación:	8.45	x	0.4	3.38
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.33
SIAB-Vida*	0.00%		-	0.00
			=	
IDATU Final				8.33

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	341	2,351	589.4%
I.- Consultas	85	1,624	1810.6%
II.- Controversias:	256	727	184.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	256	727	184.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	TOTAL	2017	2018	Var.
TOTAL	256	727	184.0%	
CONDUSEF-Gestión Electrónica	120	632	426.7%	
Correo electrónico	0	79	-	
Sucursales	0	10	-	
Teléfono	0	6	-	
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	136	0	-100.0%	
Página de internet	0	0	-	
UNE	0	0	-	

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$16.1	\$62.7	289.3%
Monto Abonado (MDP)	\$1.1	\$1.2	6.5%
% de Abono	6.8%	1.9%	
Resolución Favorable al Usuario	9.4%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS ATLAS

Seguros Atlas
La empresa a mi medida



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Atlas: 2,738 Part. 1.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ATLAS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	532	2,380	347.4%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	243	358	47.3%
Controversias	220	314	42.7%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	135	191	41.5%
• Conciliación	85	123	44.7%
Solicitud de Dictamen	20	39	95.0%
Solicitud de Defensoría	2	3	50.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	2	100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	775	2,738	253.3%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

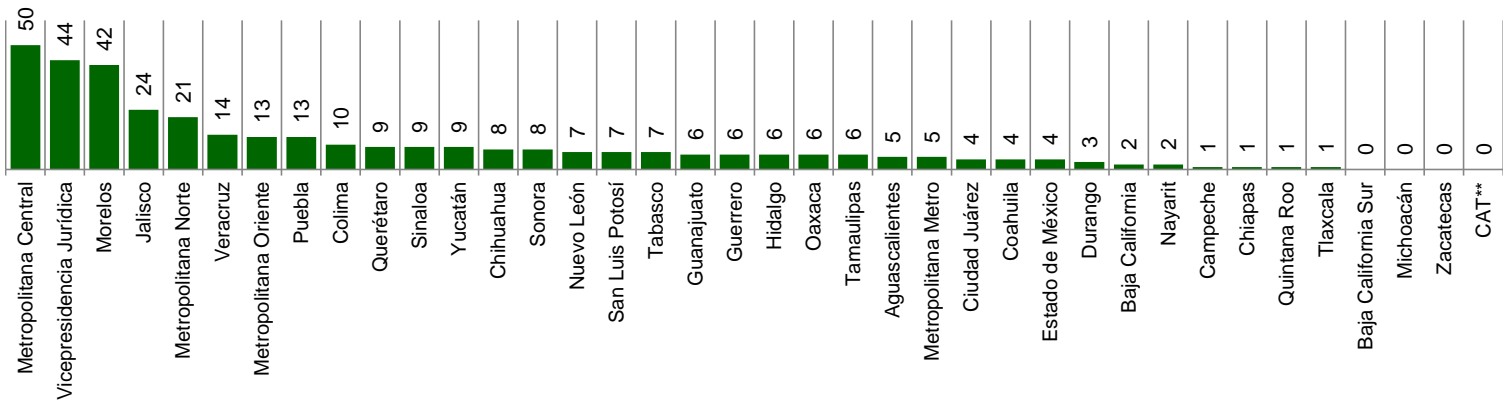
SEGUROS ATLAS

Seguros Atlas®
La empresa a mi medida



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

358



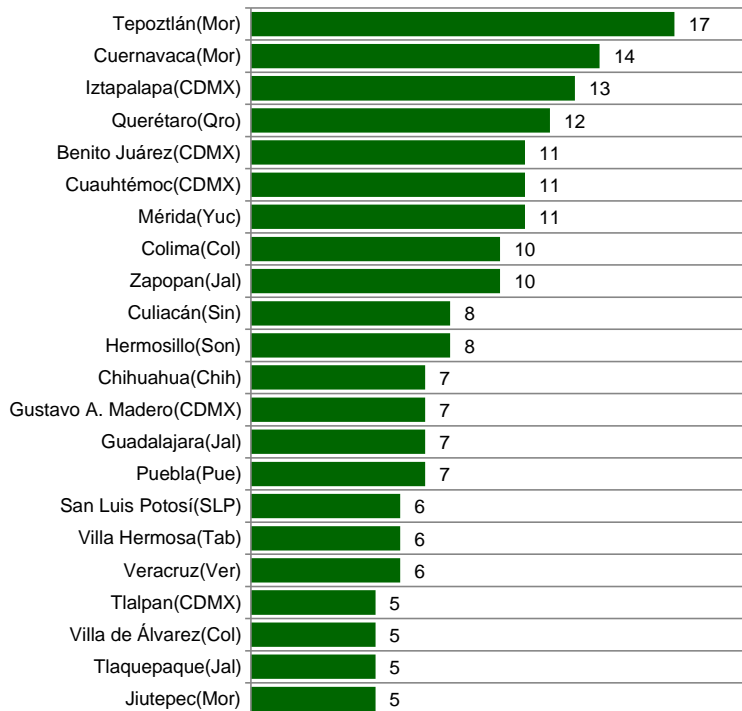
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 104 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Atlas, de éstos, 21 concentran el 53% de las quejas.

El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



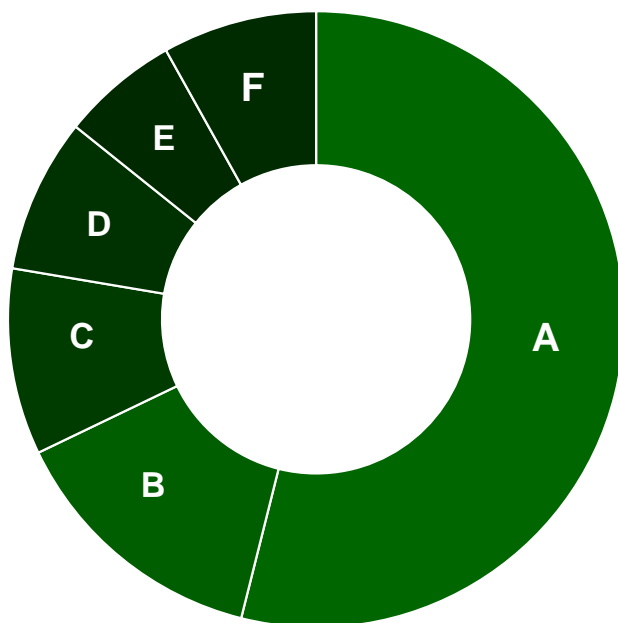
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	39	11%
Entre 30 y 39 años	113	32%
Entre 40 y 49 años	86	24%
Entre 50 y 59 años	77	21%
Entre 60 y 69 años	30	8%
Entre 70 y 79 años	13	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	358	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	243	100.0	358	100.0	47.3
Daños - Automóviles	142	58.5	193	53.9	35.9
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	2	0.8	50	14.0	2400.0
Vida - Individual	28	11.5	35	9.8	25.0
Vida - Grupo	29	11.9	29	8.1	0.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	15	6.2	22	6.1	46.7
Resto de productos 1/	27	11.1	29	8.1	-

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Crédito a la vivienda, entre otros.



A 53.9% Daños - Automóviles

- 41% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 10% Inconformidad con el monto de la indemnización

B 14.0% Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos

- 56% Negativa en el pago de la indemnización
- 20% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 9.8% Vida - Individual

- 31% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 14% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Cancelación de póliza no contratada

D 8.1% Vida - Grupo

E 6.1% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

F 8.1% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadística@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Seguros Atlas acumuló 1 vencimiento de 197 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Seguros Atlas no presentó problemática, ya que de los 209 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 14 casos Seguros Atlas emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 72 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 7 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 109 asuntos atendidos en este proceso, 16 (14.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (3.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Atlas no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS ATLAS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	92	105				197
Índice de asuntos directos vencidos (%)	1.09	0.00			✓	0.51
% de participación respecto del Sector	0.47	0.00				0.23
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,687	2,075				3,762
Asuntos directos	92	105				197
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.34	19.76			✗	19.10
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	92	105				197
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	103	106				209
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	8				14
Asuntos de GE que pasaron a CO	34	52				86
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	17.65	15.38			✓	16.28
% de participación respecto del Sector	2.29	2.31				2.30
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	3				8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	8				14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	83.33	37.50			✓	57.14
% de participación respecto del Sector	3.82	1.74				2.64
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	5				7
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	28	44				72
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	7.14	11.36			✗	9.72
% de participación respecto del Sector	0.72	1.35				1.08
Calificación del Proceso	84.69	86.11				86.61

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.51	0.23	9.95	9.97	9.96
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.10	n/a	1.19	n/a	1.19
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	16.28	2.30	16.91	16.87	16.89
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	57.14	2.64	7.00	11.50	9.25
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	9.72	1.08	9.13	9.53	9.33
Total	100			84.18	82.86	86.61

El puntaje 86.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.61 / 10 = 8.66 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	4	12				16
Asuntos concluidos	39	70				109
Índice de asuntos diferidos (%)	10.26	17.14			x	14.68
% de participación respecto del Sector	1.42	3.57				2.59
Asuntos diferidos no conciliados	4	8				12
Asuntos diferidos	4	12				16
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	66.67			✓	75.00
% de participación respecto del Sector	2.76	4.49				3.72
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	2				4
Asuntos concluidos	39	70				109
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.13	2.86			✓	3.67
% de participación respecto del Sector	1.35	1.20				1.27
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	2				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	84.41	82.17				85.45

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	14.68	2.59	17.21	16.34	16.77
Asuntos diferidos no conciliados	20	75.00	3.72	5.75	14.57	10.16
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.67	1.27	17.91	19.13	18.52
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			80.87	90.04	85.45

El puntaje 85.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.45 / 10 = 8.55 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.66	x	0.6	5.20
• Conciliación:	8.55	x	0.4	3.42
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.62
SIAB-Vida*	-1.61%		-	0.14
			=	
IDATU Final				8.48

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	138	1,811	1212.3%
I.- Consultas	0	1,611	-
II.- Controversias:	138	200	44.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	138	200	44.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	44.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	137	195	42.3%
UNE	1	5	400.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$3.1	\$1.9	-39.2%
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	9.4%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Zurich Santander Seguros México: 4,598 Part. 3.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,312	3,479	165.2%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	1,020	1,119	9.7%
Controversias	919	997	8.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	625	677	8.3%
• Conciliación	294	320	8.8%
Solicitud de Dictamen	87	104	19.5%
Solicitud de Defensoría	9	14	55.6%
Defensoría Legal Gratuita	3	4	33.3%
Asesorías Jurídicas Penales	2	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	2,332	4,598	97.2%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

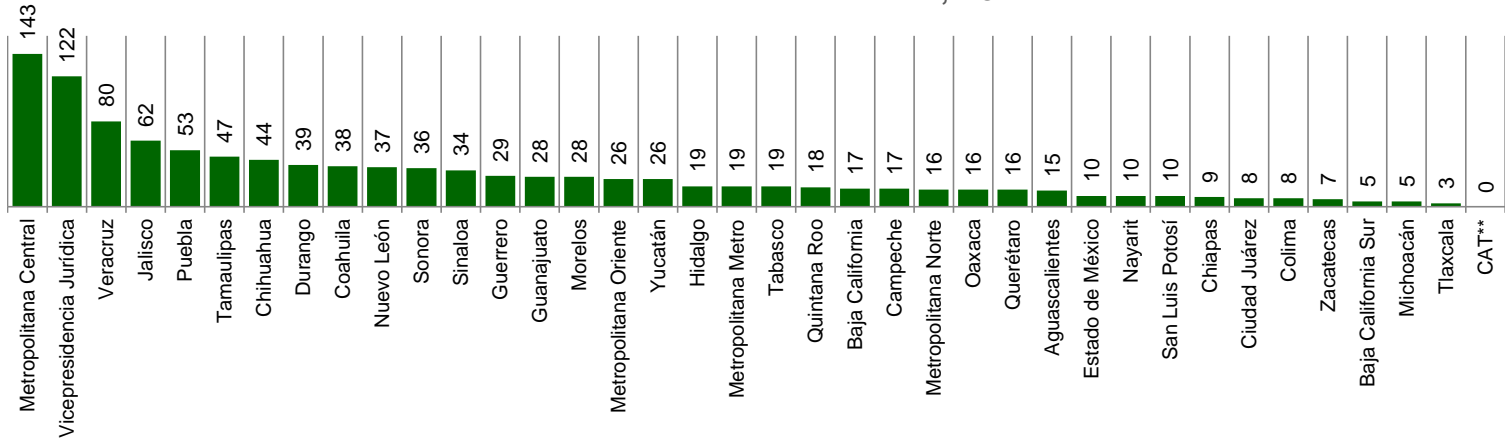
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,119



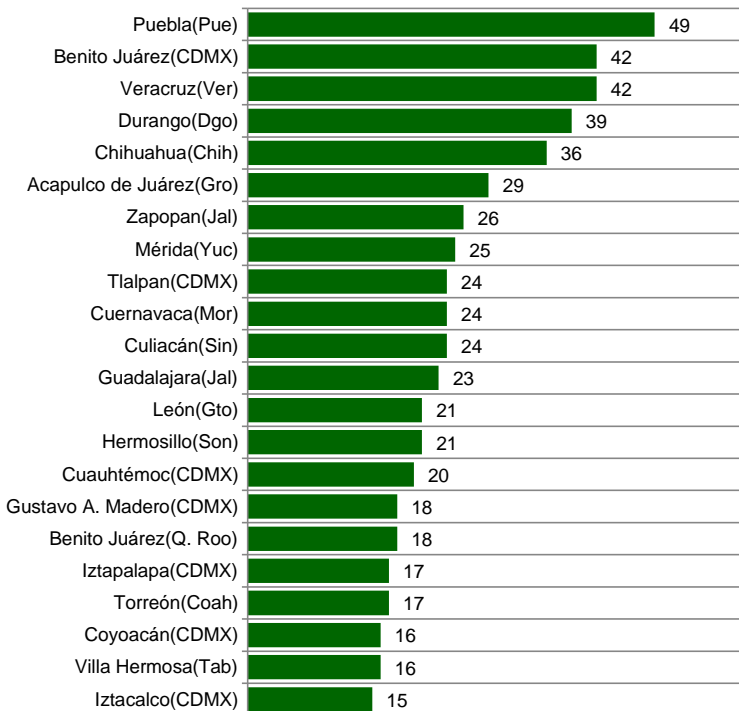
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 179 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander Seguros México, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.

El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.



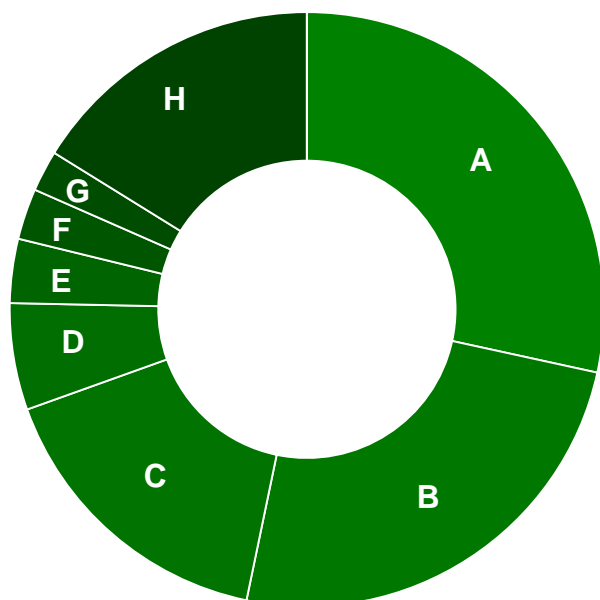
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	75	7%
Entre 30 y 39 años	229	20%
Entre 40 y 49 años	223	20%
Entre 50 y 59 años	276	25%
Entre 60 y 69 años	208	19%
Entre 70 y 79 años	91	8%
Más de 80 años	17	1%
Total	1,119	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,020	100.0	1,119	100.0	9.7
Vida - Individual	275	27.0	318	28.4	15.6
Daños - Automóviles	252	24.7	278	24.8	10.3
Daños - Diversos misceláneos	168	16.5	182	16.3	8.3
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	76	7.4	65	5.8	-14.5
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	21	2.1	39	3.5	85.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	27	2.6	31	2.8	14.8
Vida - Grupo	25	2.4	25	2.2	0.0
Resto de productos 1/	176	17.3	181	16.2	-

1/Incluye: Daños - Crédito a la vivienda, Accidentes y Enfermedades - Salud, Daños - Garantías financieras, entre otros.



A	28.4% Vida - Individual
40%	Negativa en el pago de la indemnización
15%	Cancelación de póliza no contratada
12%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
B	24.8% Daños - Automóviles
44%	Negativa en el pago de la indemnización
11%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
9%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
C	16.3% Daños - Diversos misceláneos
51%	Negativa en el pago de la indemnización
22%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
8%	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
D	5.8% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales
E	3.5% Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos
F	2.8% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores
G	2.2% Vida - Grupo
H	16.2% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Zurich Santander Seguros acumuló 3 vencimientos de 613 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Zurich Santander Seguros no presentó problemática, ya que de los 678 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 16 casos Zurich Santander Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 9 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 182 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 21 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 309 asuntos atendidos en este proceso, 26 (8.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 65.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 asuntos (2.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 9 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Zurich Santander Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	1				3
Asuntos directos	262	351				613
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.76	0.28			✓	0.49
% de participación respecto del Sector	0.94	0.44				0.68
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,681	4,849				7,530
Asuntos directos	262	351				613
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.23	13.81			✗	12.28
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	262	351				613
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	300	378				678
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	7				16
Asuntos de GE que pasaron a CO	98	106				204
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	9.18	6.60			✓	7.84
% de participación respecto del Sector	3.44	2.02				2.63
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	4				9
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	7				16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	55.56	57.14			✗	56.25
% de participación respecto del Sector	3.82	2.33				2.97
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	13				21
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	88	94				182
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	9.09	13.83			✗	11.54
% de participación respecto del Sector	2.90	3.51				3.25
Calificación del Proceso	87.83	87.34				87.88

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.49	0.68	9.96	9.90	9.93
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.28	n/a	2.62	n/a	2.62
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	7.84	2.63	18.51	16.42	17.47
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	56.25	2.97	7.13	11.06	9.09
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.54	3.25	8.96	8.58	8.77
Total	100			87.18	80.96	87.88

El puntaje 87.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.88 / 10 = 8.79 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	12	14				26
Asuntos concluidos	148	161				309
Índice de asuntos diferidos (%)	8.11	8.70			X	8.41
% de participación respecto del Sector	4.26	4.17				4.21
Asuntos diferidos no conciliados	9	8				17
Asuntos diferidos	12	14				26
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	75.00	57.14			✓	65.38
% de participación respecto del Sector	6.21	4.49				5.26
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	5				8
Asuntos concluidos	148	161				309
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.03	3.11			X	2.59
% de participación respecto del Sector	2.03	2.99				2.54
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	3	6				9
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	82.81	84.32				84.56

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	8.41	4.21	18.40	14.05	16.22
Asuntos diferidos no conciliados	20	65.38	5.26	7.58	12.31	9.94
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.59	2.54	18.52	18.25	18.39
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.50	84.61	84.56

El puntaje 84.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.56 / 10 = 8.46 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.79	x	0.6	5.28
• Conciliación:	8.46	x	0.4	3.38
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.66
SIAB-Vida*	-0.99%		-	0.09
			=	
IDATU Final				8.57

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	935	1,742	86.3%
I.- Consultas	203	748	268.5%
II.- Controversias:	732	994	35.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	732	994	35.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	35.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	662	739	11.6%
UNE	70	255	264.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$182.7	\$1.1	-99.4%
Monto Abonado (MDP)	\$2.1	\$2.8	29.3%
% de Abono	1.2%	252.2%	
Resolución Favorable al Usuario	22.1%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Zurich: 2,307 Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	839	1,714	104.3%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	343	593	72.9%
Controversias	304	526	73.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	214	359	67.8%
• Conciliación	90	167	85.6%
Solicitud de Dictamen	38	50	31.6%
Solicitud de Defensoría	0	10	-
Defensoría Legal Gratuita	1	7	600.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	1,182	2,307	95.2%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

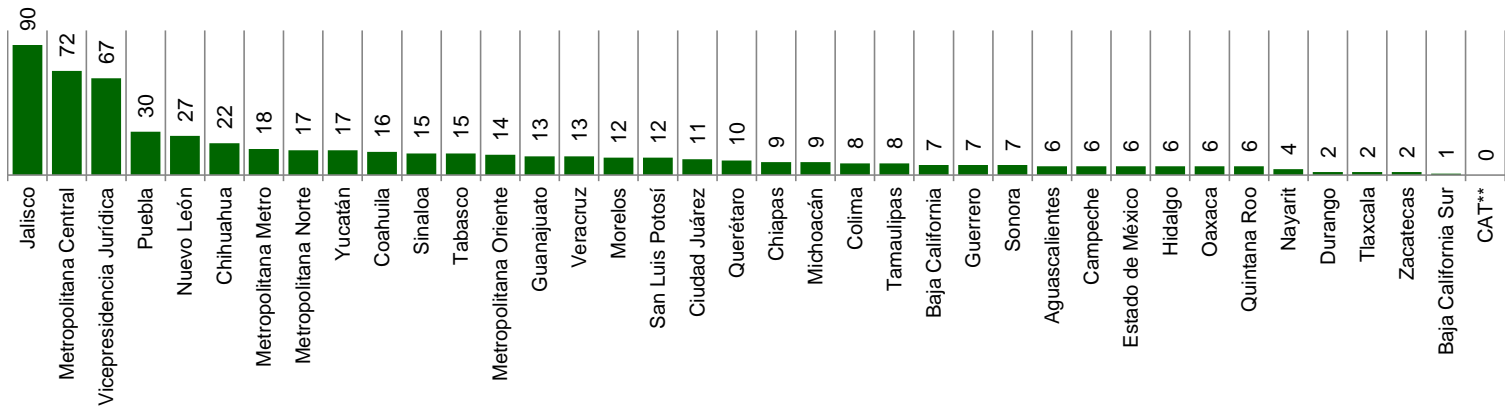
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 ZURICH



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

593



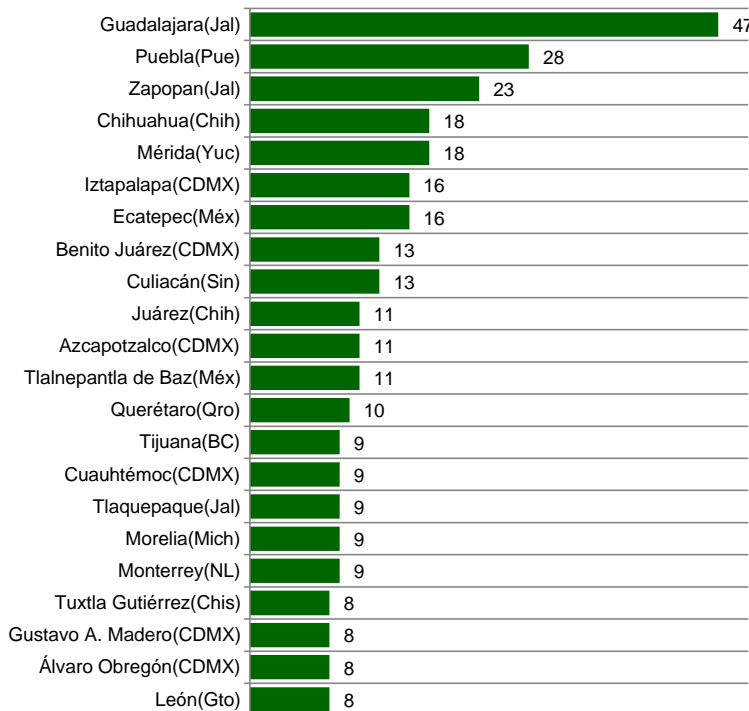
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 130 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.

El 64% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 36% por mujeres.



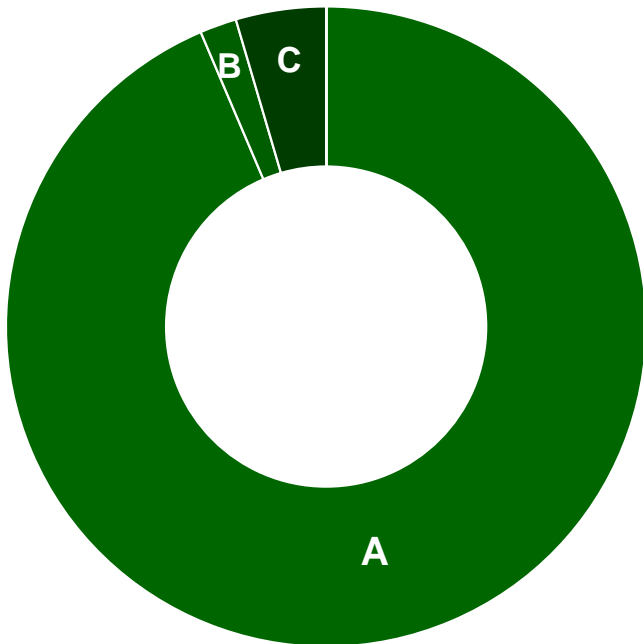
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	77	13%
Entre 30 y 39 años	133	22%
Entre 40 y 49 años	149	25%
Entre 50 y 59 años	105	18%
Entre 60 y 69 años	89	15%
Entre 70 y 79 años	35	6%
Más de 80 años	5	1%
Total	593	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	343	100.0	593	100.0	72.9
Daños - Automóviles	303	88.3	555	93.6	83.2
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	5	1.5	11	1.9	120.0
Resto de productos 1/	35	10.2	27	4.5	-

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.



A 93.6% Daños - Automóviles

- 43% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 10% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 1.9% Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos

- 45% Negativa en el pago de la indemnización
- 27% Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
- 9% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 4.5% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Zurich acumuló 19 vencimientos de 329 asuntos directos, lo que implicó que en el 5.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 4.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Zurich no presentó problemática, ya que de los 330 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 18 casos Zurich emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 98 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 11 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 138 asuntos atendidos en este proceso, 7 (5.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 42.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (2.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Zurich incumplió en 1 caso que significó el 33.3% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	6	13				19
Asuntos directos	156	173				329
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.85	7.51			X	5.78
% de participación respecto del Sector	2.82	5.70				4.31
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,932	2,832				4,764
Asuntos directos	156	173				329
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.38	16.37			X	14.48
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	156	173				329
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.58			X	0.30
% de participación respecto del Sector	0.00	0.97				0.66
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	157	173				330
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	12	6				18
Asuntos de GE que pasaron a CO	44	72				116
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	27.27	8.33			✓	15.52
% de participación respecto del Sector	4.58	1.73				2.96
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	2				6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	12	6				18
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	33.33	33.33				33.33
% de participación respecto del Sector	3.05	1.16				1.98
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	6				11
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	32	66				98
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	15.63	9.09			✓	11.22
% de participación respecto del Sector	1.81	1.62				1.70
Calificación del Proceso	86.60	88.78				88.43

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	5.78	4.31	9.48	9.36	9.42
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.48	n/a	2.16	n/a	2.16
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.30	0.66	4.79	4.93	4.86
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	15.52	2.96	17.05	15.98	16.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	1.98	10.33	12.38	11.35
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.22	1.70	8.99	9.26	9.12
Total	100			87.80	81.89	88.43

El puntaje 88.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.43 / 10 = 8.84 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

ZURICH



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	4	3				7
Asuntos concluidos	56	82				138
Índice de asuntos diferidos (%)	7.14	3.66			✓	5.07
% de participación respecto del Sector	1.42	0.89				1.13
Asuntos diferidos no conciliados	1	2				3
Asuntos diferidos	4	3				7
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	25.00	66.67			✗	42.86
% de participación respecto del Sector	0.69	1.12				0.93
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1				3
Asuntos concluidos	56	82				138
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.57	1.22			✓	2.17
% de participación respecto del Sector	1.35	0.60				0.95
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0				1
Asuntos con Convenio	1	2				3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	100.00	0.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	20.00	0.00				10.00
Calificación del Proceso	64.67	90.73				81.64

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	5.07	1.13	19.04	18.40	18.72
Asuntos diferidos no conciliados	20	42.86	0.93	11.86	18.64	15.25
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.17	0.95	18.76	19.34	19.05
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	33.33	10.00	27.00	30.25	28.63
Total	100			76.65	86.64	81.64

El puntaje 81.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.64 / 10 = 8.16 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.84	x	0.6	5.31
• Conciliación:	8.16	x	0.4	3.26
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.57
SIAB-Vida*	N/A		-	0.00
			=	8.57

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	251	483	92.4%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	251	483	92.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	251	483	92.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	92.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	199	319	60.3%
Correo electrónico	48	153	218.8%
UNE	2	6	200.0%
Teléfono	0	5	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS AFIRME



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	146,952	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Afirme:	2,577	Part. 1.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AFIRME:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	441	2,334	429.3%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	186	243	30.6%
Controversias	170	223	31.2%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	119	154	29.4%
• Conciliación	51	69	35.3%
Solicitud de Dictamen	16	20	25.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	627	2,577	311.0%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

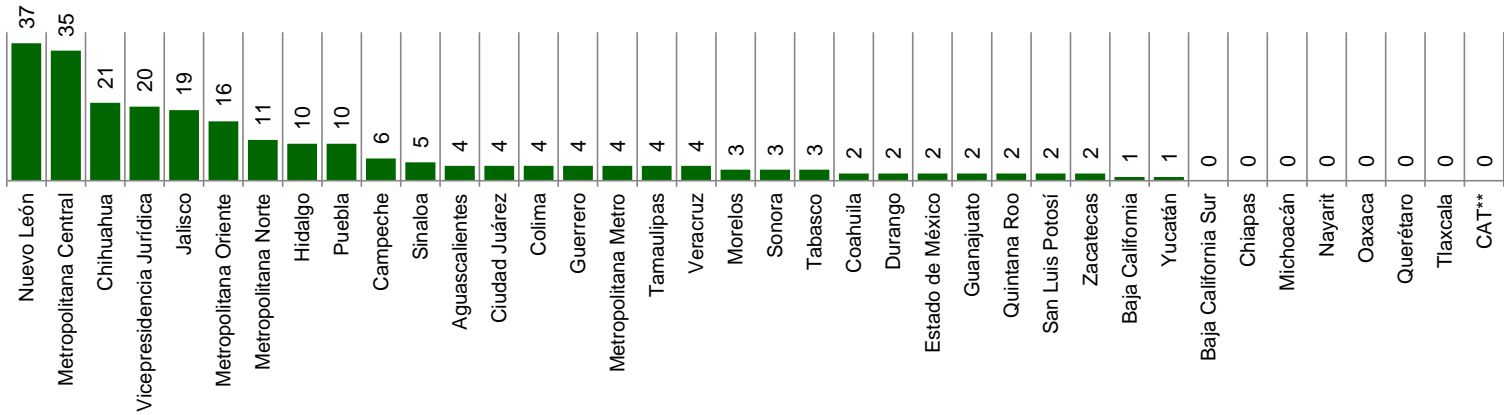
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS AFIRME



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

243



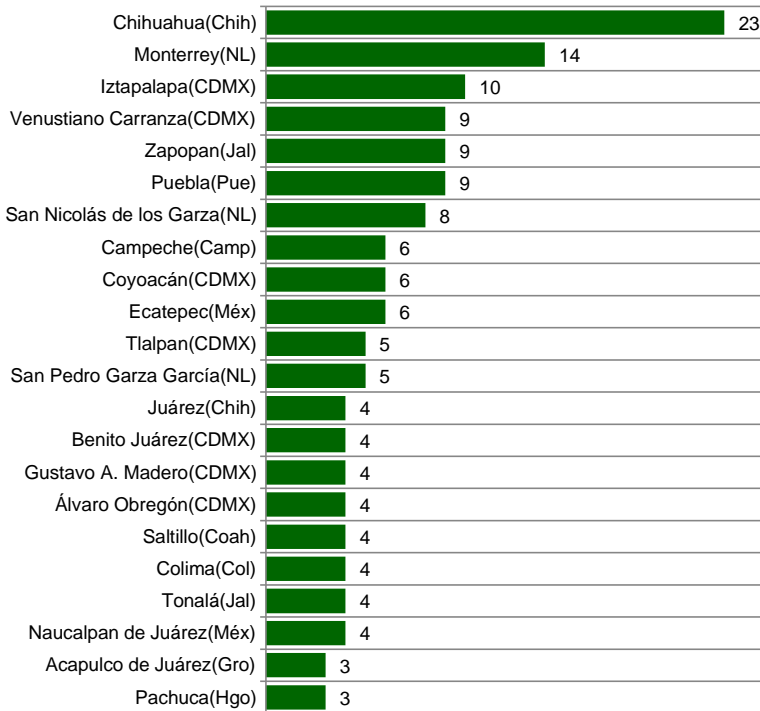
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 77 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Afirme, de éstos, 21 concentran el 60% de las quejas.

El 72% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 28% por mujeres.



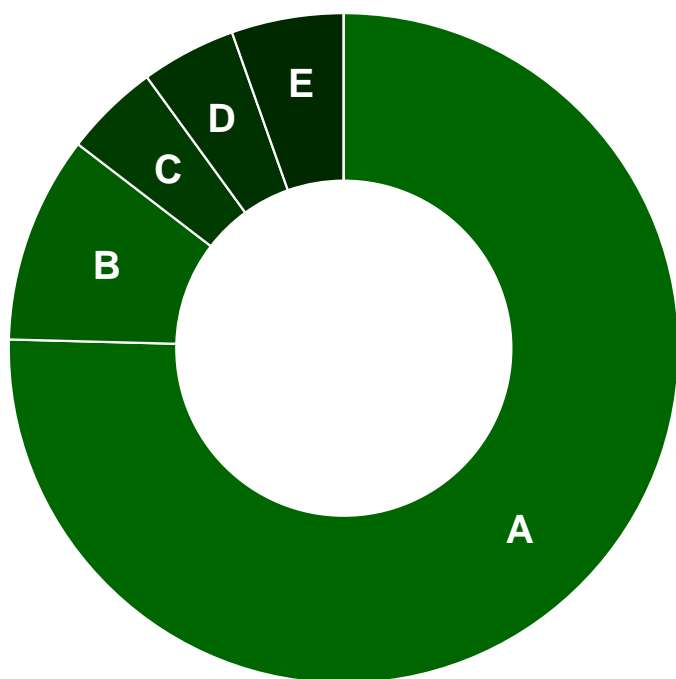
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	37	15%
Entre 30 y 39 años	48	20%
Entre 40 y 49 años	75	31%
Entre 50 y 59 años	50	21%
Entre 60 y 69 años	27	11%
Entre 70 y 79 años	6	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	243	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	186	100.0	243	100.0	30.6
Daños - Automóviles	138	74.2	181	74.5	31.2
Vida - Individual	20	10.8	24	9.9	20.0
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	1	0.5	14	5.8	1300.0
Vida - Grupo	15	8.1	11	4.5	-26.7
Resto de productos 1/	12	6.4	13	5.3	-

1/ Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Diversos misceláneos, Daños - Crédito a la vivienda, entre otros.



A 74.5% Daños - Automóviles

- 38% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
- 11% Inconformidad con la reparación del bien afectado

B 9.9% Vida - Individual

- 67% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 8% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 5.8% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales

- 57% Negativa en el pago de la indemnización
- 21% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 7% Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza

D 4.5% Vida - Grupo

E 5.3% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Índice del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadística@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Seguros Afirme acumuló 1 vencimiento de 132 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el 2017, Seguros Afirme solicitó 2 prórrogas, es decir, el 1.4% de los 139 asuntos concluidos en el periodo, el cual representó el 28.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos Seguros Afirme emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

En contraste, de 49 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 67 asuntos atendidos en este proceso, 8 (11.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 12.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.5%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 8 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Afirme no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS AFIRME



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	65	67				132
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	1.49			✘	0.76
% de participación respecto del Sector	0.00	0.44				0.23
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	895	893				1,788
Asuntos directos	65	67				132
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.77	13.33			✓	13.55
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	65	67				132
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	2				2
Asuntos concluidos	67	72				139
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	2.78			✘	1.44
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				28.57
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	2				2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	47				47
Asuntos con prórroga	0	2				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	23.50			✘	23.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	2				2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	3				5
Asuntos de GE que pasaron a CO	20	34				54
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.00	8.82			✓	9.26
% de participación respecto del Sector	0.76	0.86				0.82
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	11				17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	18	31				49
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	35.48			✘	34.69
% de participación respecto del Sector	2.17	2.97				2.63
Calificación del Proceso	93.88	84.40				86.11

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS AFIRME



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.76	0.23	9.93	9.97	9.95
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.55	n/a	2.36	n/a	2.36
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	1.44	28.57	8.90	1.00	4.95
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	23.50	n/a	2.42	n/a	2.42
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	9.26	0.82	18.24	18.88	18.56
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	34.69	2.63	6.88	8.85	7.86
Total	100			88.73	78.70	86.11

El puntaje 86.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.11 / 10 = 8.61 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS AFIRME



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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	5				8
Asuntos concluidos	27	40				67
Índice de asuntos diferidos (%)	11.11	12.50			x	11.94
% de participación respecto del Sector	1.06	1.49				1.29
Asuntos diferidos no conciliados	1	0				1
Asuntos diferidos	3	5				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	0.00			✓	12.50
% de participación respecto del Sector	0.69	0.00				0.31
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	27	40				67
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	2.50			x	1.49
% de participación respecto del Sector	0.00	0.60				0.32
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	6				8
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	94.49	94.61				96.00

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	11.94	1.29	17.73	18.17	17.95
Asuntos diferidos no conciliados	20	12.50	0.31	17.63	19.55	18.59
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.49	0.32	19.15	19.78	19.47
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			94.51	97.50	96.00

El puntaje 96.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.00 / 10 = 9.60 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.61	x	0.6	5.17
• Conciliación:	9.60	x	0.4	3.84
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				9.01
SIAB-Vida*	-4.60%		-	0.42
			=	
IDATU Final				8.59

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	117	1,834	1467.5%
I.- Consultas	0	1,611	-
II.- Controversias:	117	223	90.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	117	223	90.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	90.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	117	150	28.2%
UNE	0	73	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$2.6	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$1.1	-
% de Abono	-	42.3%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS INBURSA



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros Inbursa: 4,236 Part. 2.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,279	3,454	170.1%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	692	782	13.0%
Controversias	625	715	14.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	469	550	17.3%
• Conciliación	156	165	5.8%
Solicitud de Dictamen	57	57	0.0%
Solicitud de Defensoría	5	6	20.0%
Defensoría Legal Gratuita	4	4	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	1	0	-100.0%
TOTAL	1,971	4,236	114.9%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

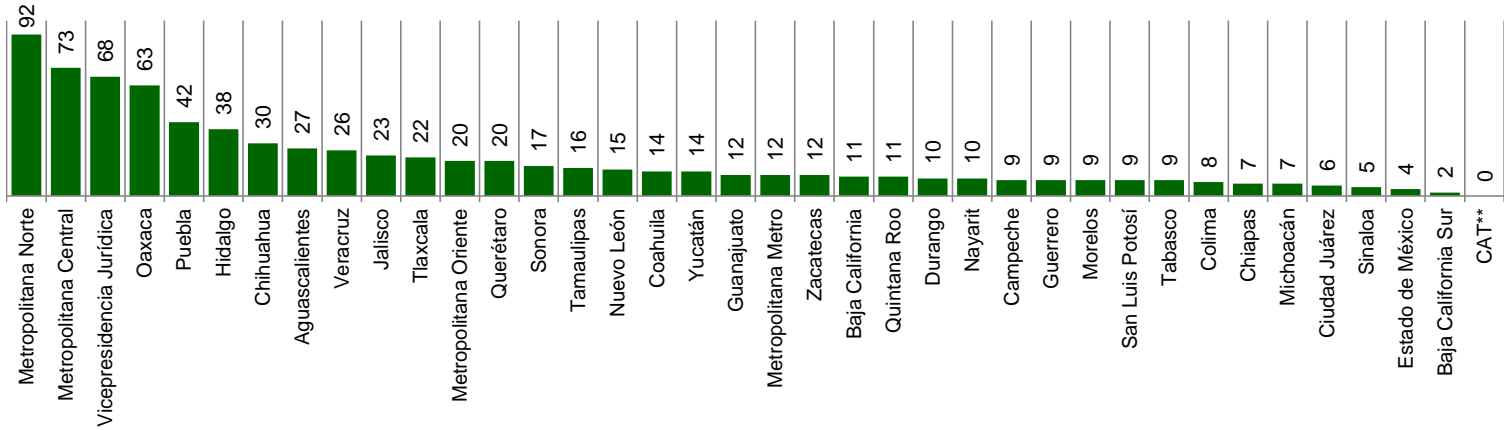
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS INBURSA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 782



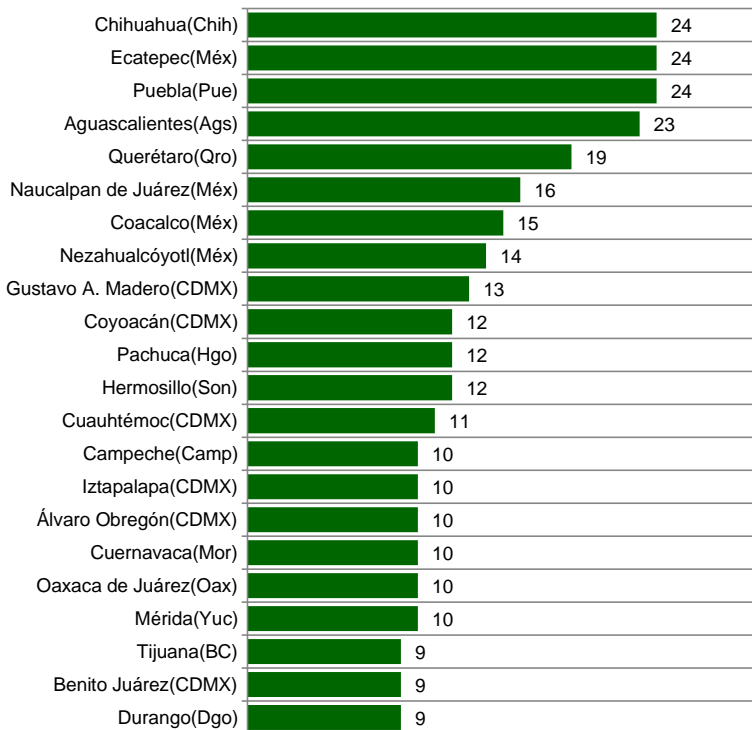
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 229 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 48 concentran el 60% de las quejas.

El 42% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 58% por mujeres.



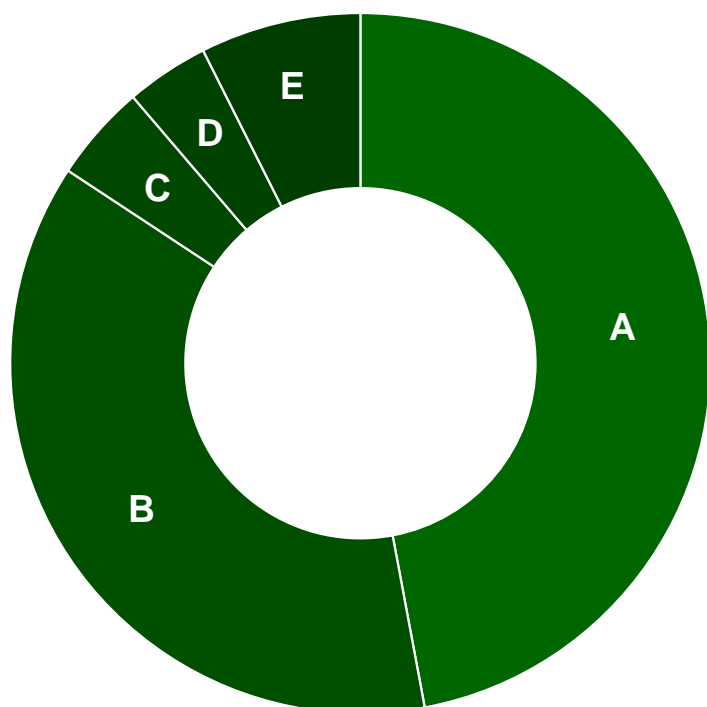
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	55	7%
Entre 30 y 39 años	173	22%
Entre 40 y 49 años	223	29%
Entre 50 y 59 años	214	27%
Entre 60 y 69 años	89	11%
Entre 70 y 79 años	28	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	782	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	692	100.0	782	100.0	13.0
Vida - Individual	271	39.2	368	47.1	35.8
Daños - Automóviles	286	41.3	291	37.2	1.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	38	5.5	35	4.5	-7.9
Vida - Grupo	26	3.7	30	3.8	15.4
Resto de productos 1/	71	10.3	58	7.4	-

1/Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Diversos misceláneos, entre otros.



A 47.1% Vida - Individual

- 68% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 15% Negativa en el pago de la indemnización
- 4% Cancelación de póliza no contratada

B 37.2% Daños - Automóviles

- 41% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 10% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 4.5% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 43% Negativa en el pago de la indemnización
- 11% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 9% Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo

D 3.8% Vida - Grupo

E 7.4% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Índice del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		10
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)		100 Puntos
Asuntos diferidos		20
Asuntos diferidos no conciliados		20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso		20
Asuntos con incumplimiento de Convenio		40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadística@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Seguros Inbursa acumuló 10 vencimientos de 536 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Seguros Inbursa no presentó problemática, ya que de los 562 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 31 casos Seguros Inbursa emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 19 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 102 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 12 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 162 asuntos atendidos en este proceso, 6 (3.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (1.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Inbursa no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS INBURSA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	9	1				10
Asuntos directos	232	304				536
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.88	0.33			✓	1.87
% de participación respecto del Sector	4.23	0.44				2.27
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,403	3,490				5,893
Asuntos directos	232	304				536
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.36	11.48			✗	10.99
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2				2
Asuntos directos	232	304				536
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.66			✗	0.37
% de participación respecto del Sector	0.00	1.94				1.32
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	246	316				562
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	15				31
Asuntos de GE que pasaron a CO	67	66				133
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	23.88	22.73			✓	23.31
% de participación respecto del Sector	6.11	4.32				5.09
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	10	9				19
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	15				31
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	60.00			✓	61.29
% de participación respecto del Sector	7.63	5.23				6.27
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	8				12
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	51	51				102
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	7.84	15.69			✗	11.76
% de participación respecto del Sector	1.45	2.16				1.86
Calificación del Proceso	82.09	80.17				82.38

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	1.87	2.27	9.83	9.66	9.75
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.99	n/a	2.90	n/a	2.90
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.37	1.32	4.74	4.85	4.79
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	23.31	5.09	15.57	13.07	14.32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	61.29	6.27	6.42	6.69	6.55
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.76	1.86	8.94	9.19	9.06
Total	100			83.40	73.46	82.38

El puntaje 82.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.38 / 10 = 8.24 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS INBURSA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	5				6
Asuntos concluidos	78	84				162
Índice de asuntos diferidos (%)	1.28	5.95			X	3.70
% de participación respecto del Sector	0.35	1.49				0.97
Asuntos diferidos no conciliados	1	1				2
Asuntos diferidos	1	5				6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	20.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	0.69	0.56				0.62
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2				2
Asuntos concluidos	78	84				162
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	2.38			X	1.23
% de participación respecto del Sector	0.00	1.20				0.63
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	5				7
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	89.58	93.96				94.77

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	3.70	0.97	19.30	18.63	18.96
Asuntos diferidos no conciliados	20	33.33	0.62	13.67	19.10	16.38
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.23	0.63	19.30	19.56	19.43
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			92.26	97.28	94.77

El puntaje 94.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.77 / 10 = 9.48 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.24	x	0.6	4.94
• Conciliación:	9.48	x	0.4	3.79
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.73
SIAB-Vida*	-0.39%		-	0.03
			=	
IDATU Final				8.70

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	1,689	3,081	82.4%
I.- Consultas	404	2,095	418.6%
II.- Controversias:	1,285	986	-23.3%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,285	986	-23.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	1,285	986	-23.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	466	551	18.2%
Correo electrónico	519	292	-43.7%
Teléfono	264	124	-53.0%
UNE	21	16	-23.8%
Sucursales	12	3	-75.0%
Página de internet	3	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$164,735.3	\$17,634.8	-89.3%
Monto Abonado	\$234,489.6	\$67,430.0	-71.2%
% de Abono	142.3%	382.4%	
Resolución Favorable al Usuario	2.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AIG SEGUROS MÉXICO



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	146,952	
Acciones de Defensa realizadas de AIG Seguros México:	710	Part. 0.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AIG SEGUROS MÉXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	373	520	39.4%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	159	190	19.5%
Controversias	141	169	19.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	90	103	14.4%
• Conciliación	51	66	29.4%
Solicitud de Dictamen	18	18	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	532	710	33.5%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

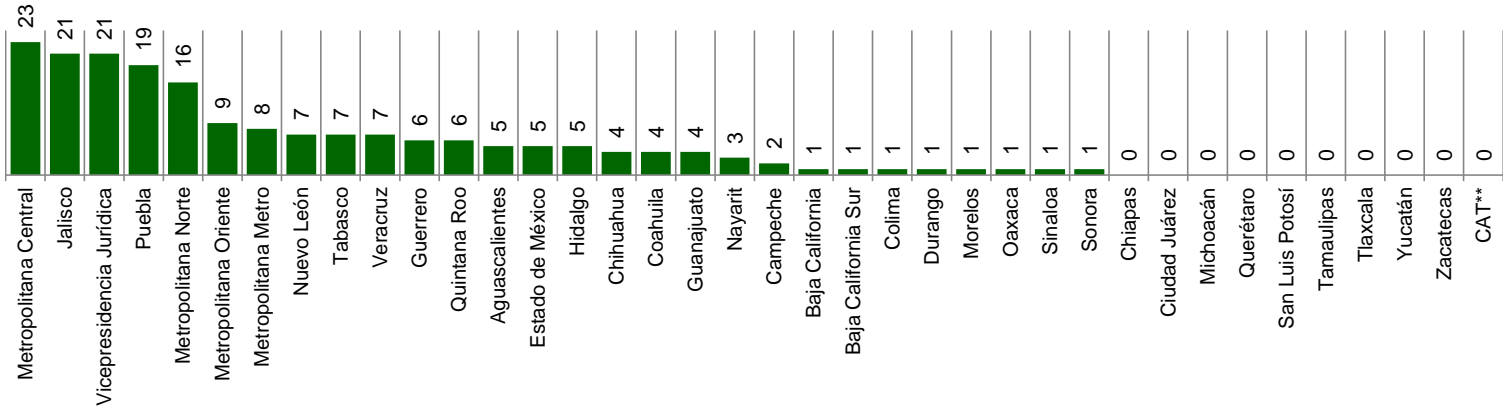
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AIG SEGUROS MÉXICO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 190



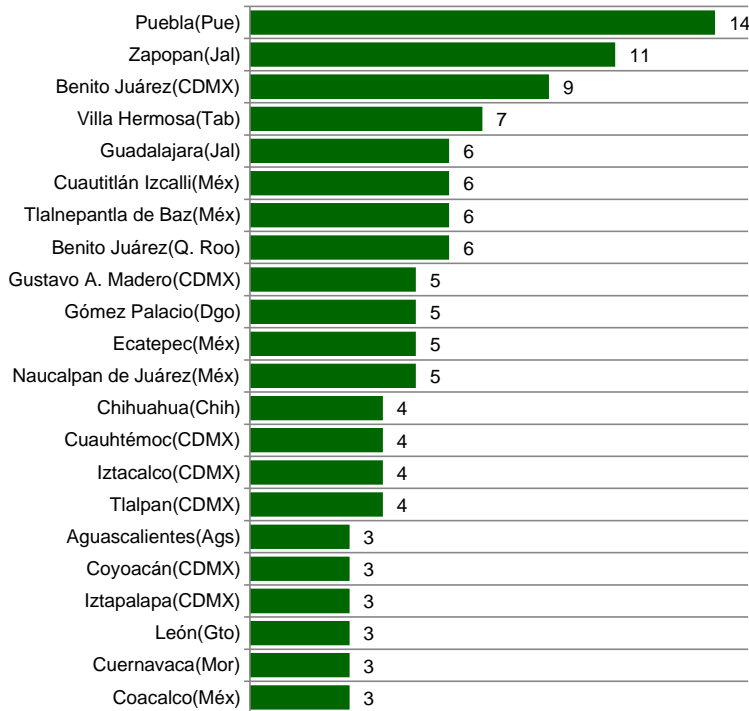
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 66 municipios del país se registra al menos una reclamación de AIG Seguros México, de éstos, 21 concentran el 60% de las quejas.

El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.



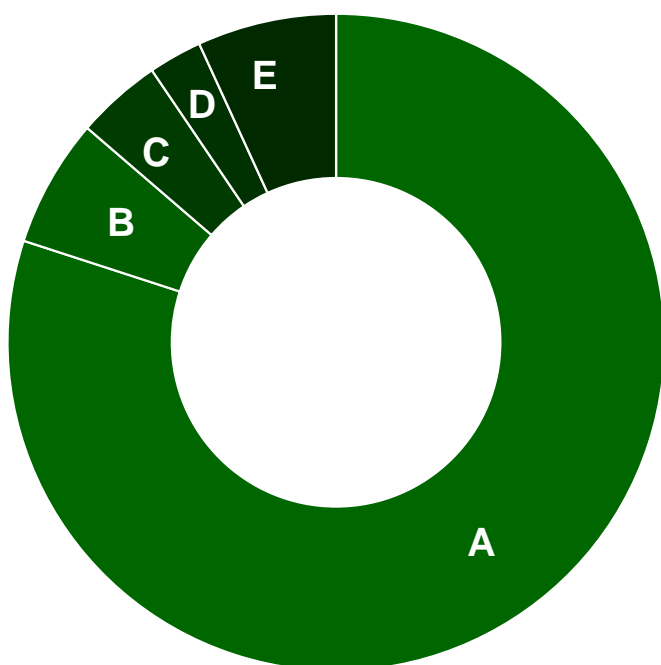
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	6	3%
Entre 30 y 39 años	38	20%
Entre 40 y 49 años	64	34%
Entre 50 y 59 años	32	17%
Entre 60 y 69 años	43	22%
Entre 70 y 79 años	7	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	190	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	159	100.0	190	100.0	19.5
Daños - Automóviles	119	74.9	152	80.0	27.7
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	0	0.0	12	6.3	-
Daños - Diversos misceláneos	11	6.9	8	4.2	-27.3
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	11	6.9	5	2.6	-54.5
Resto de productos 1/	18	11.3	13	6.9	-

1/ Incluye: Daños - Caucción, Daños - Crédito a la vivienda, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A 80.0% Daños - Automóviles

- 59% Negativa en el pago de la indemnización
- 9% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 9% Inconformidad con el monto de la indemnización

B 6.3% Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos

- 50% Negativa en el pago de la indemnización
- 42% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 8% Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza

C 4.2% Daños - Diversos misceláneos

- 63% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 13% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

D 2.6% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

E 6.9% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Índice del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia AIG Seguros México no presentó problemática, ya que de los 103 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, AIG Seguros México no presentó problemática, ya que de los 105 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos AIG Seguros México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 38 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 11 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 59 asuntos atendidos en este proceso, 6 (10.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 83.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, AIG Seguros México no registró incumplimientos en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, AIG Seguros México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AIG SEGUROS MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	46	57				103
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	581	738				1,319
Asuntos directos	46	57				103
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.63	12.95			X	12.81
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	46	57				103
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.75			X	0.97
% de participación respecto del Sector	0.00	0.97				0.66
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	47	58				105
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	5				5
Asuntos de GE que pasaron a CO	16	27				43
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	18.52			X	11.63
% de participación respecto del Sector	0.00	1.44				0.82
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	5				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	60.00			X	60.00
% de participación respecto del Sector	0.00	1.74				0.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	8				11
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	22				38
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.75	36.36			X	28.95
% de participación respecto del Sector	1.09	2.16				1.70
Calificación del Proceso	96.44	84.23				88.94

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AIG SEGUROS MÉXICO



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.81	n/a	2.51	n/a	2.51
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.97	0.66	4.31	4.93	4.62
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	11.63	0.82	17.79	18.88	18.34
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	60.00	0.99	6.60	13.69	10.14
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	28.95	1.70	7.39	9.26	8.33
Total	100			83.61	86.75	88.94

El puntaje 88.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.94 / 10 = 8.89 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AIG SEGUROS MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	4				6
Asuntos concluidos	23	36				59
Índice de asuntos diferidos (%)	8.70	11.11			x	10.17
% de participación respecto del Sector	0.71	1.19				0.97
Asuntos diferidos no conciliados	1	4				5
Asuntos diferidos	2	4				6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	100.00			x	83.33
% de participación respecto del Sector	0.69	2.25				1.55
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	23	36				59
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	4				4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	93.38	85.08				89.30

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	10.17	0.97	18.07	18.63	18.35
Asuntos diferidos no conciliados	20	83.33	1.55	4.17	17.74	10.95
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			82.23	96.36	89.30

El puntaje 89.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.30 / 10 = 8.93 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.89	x	0.6	5.34
• Conciliación:	8.93	x	0.4	3.57
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.91
SIAB-Vida*	N/A		-	0.00
			=	
IDATU Final				8.91

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	243	285	17.3%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	243	285	17.3%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	243	285	17.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
CONDUSEF-Gestión Electrónica	89	95	6.7%
Página de internet	33	80	142.4%
Teléfono	86	68	-20.9%
Correo electrónico	23	40	73.9%
Sucursales	2	2	0.0%
UNE	10	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.15	\$1.07	610.7%
Monto Abonado (MDP)	\$0.22	\$0.07	-65.8%
% de Abono	143.2%	6.9%	
Resolución Favorable al Usuario	3.7%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*:	146,952	
Acciones de Defensa realizadas de HSBC Seguros:	2,323	Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	481	2,115	339.7%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	233	208	-10.7%
Controversias	214	184	-14.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	154	137	-11.0%
• Conciliación	60	47	-21.7%
Solicitud de Dictamen	15	22	46.7%
Solicitud de Defensoría	3	2	-33.3%
Defensoría Legal Gratuita	1	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	714	2,323	225.4%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

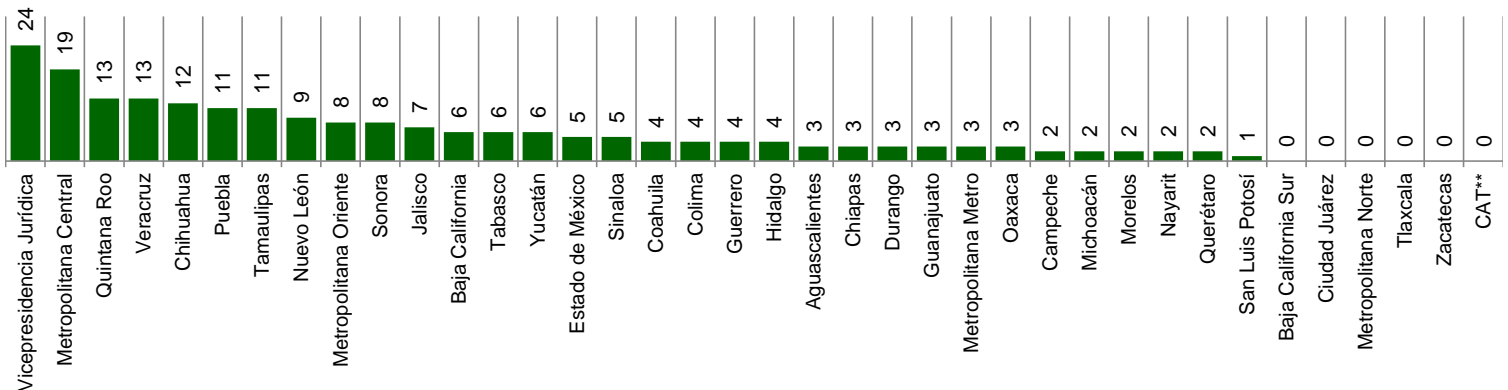
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 208



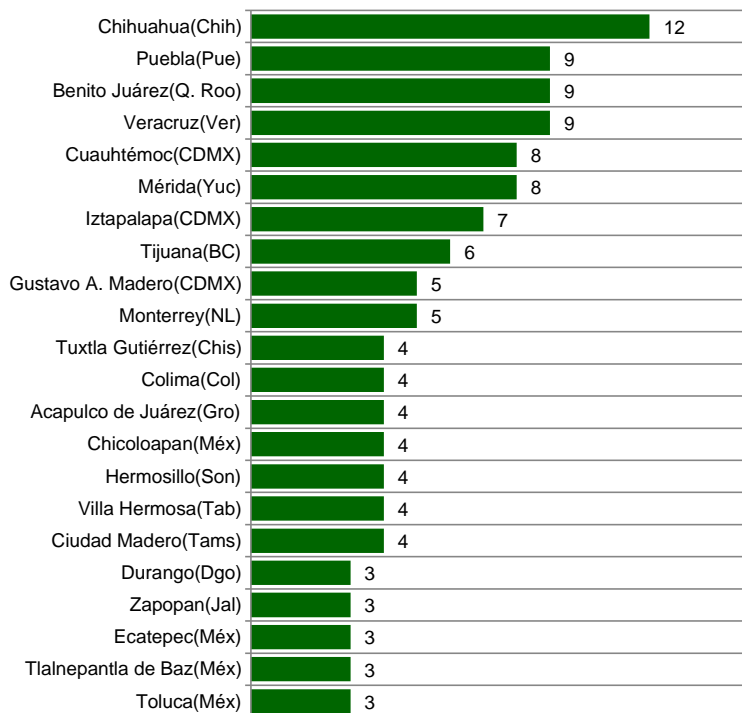
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 84 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC Seguros, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.

El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



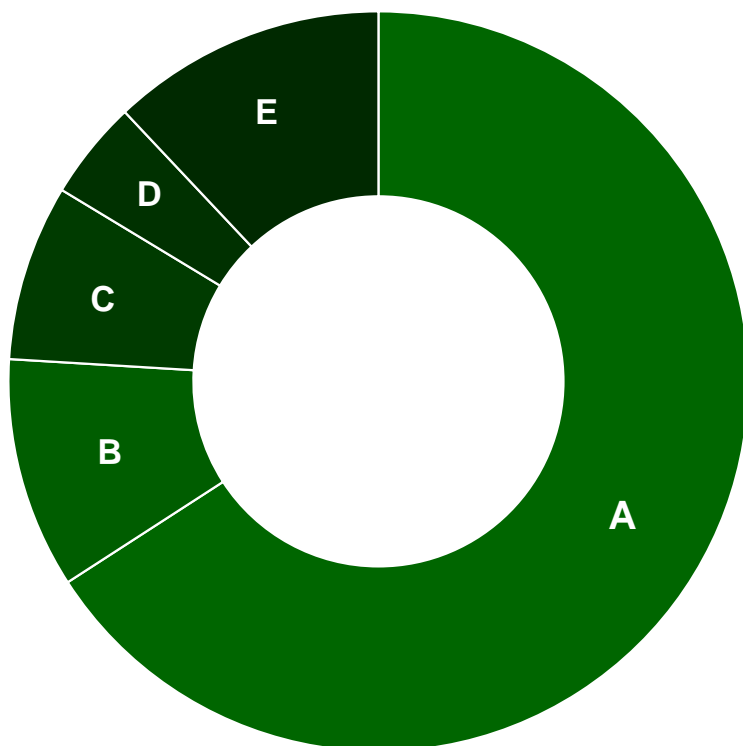
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	16	7.7%
Entre 30 y 39 años	34	16.3%
Entre 40 y 49 años	63	30.3%
Entre 50 y 59 años	49	23.6%
Entre 60 y 69 años	30	14.4%
Entre 70 y 79 años	15	7.2%
Más de 80 años	1	0.5%
Total	208	100.0%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	233	100.0	208	100.0	-10.7
Vida - Individual	144	61.8	137	65.9	-4.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	0	0.0	21	10.1	-
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	51	21.9	16	7.7	-68.6
Accidentes y Enfermedades - Salud	0	0.0	9	4.3	-
Resto de productos 1/	38	16.3	25	12.0	-

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Vida - Grupo, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.



A 65.9% Vida - Individual

- 45% Negativa en el pago de la indemnización
- 15% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 9% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 10.1% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 62% Negativa en el pago de la indemnización
- 10% Cancelación de póliza no contratada
- 10% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

C 7.7% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

- 50% Negativa en el pago de la indemnización
- 19% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 6% Cancelación de póliza no contratada

D 4.3% Accidentes y Enfermedades - Salud

E 12.0% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Índice del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
 (55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, HSBC Seguros acumuló 1 vencimiento de 123 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, HSBC Seguros no presentó problemática, ya que de los 135 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos HSBC Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 36 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 8 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 50 asuntos atendidos en este proceso, 3 (6.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (4.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, HSBC Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	66	57				123
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	1.75			x	0.81
% de participación respecto del Sector	0.00	0.44				0.23
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	934	753				1,687
Asuntos directos	66	57				123
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.15	13.21			✓	13.72
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	66	57				123
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	3.03	0.00			✓	1.63
% de participación respecto del Sector	4.08	0.00				1.32
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	73	62				135
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	18	21				39
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	14.29			x	7.69
% de participación respecto del Sector	0.00	0.86				0.49
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	100.00			x	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	1.74				0.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	3				8
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	18	18				36
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	27.78	16.67			✓	22.22
% de participación respecto del Sector	1.81	0.81				1.24
Calificación del Proceso	94.59	84.25				86.63

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.81	0.23	9.93	9.97	9.95
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.72	n/a	2.32	n/a	2.32
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.63	1.32	3.85	4.85	4.35
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	7.69	0.49	18.54	19.33	18.93
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	0.99	1.00	13.69	7.34
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	22.22	1.24	8.00	9.46	8.73
Total	100			78.64	87.29	86.63

El puntaje 86.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.63 / 10 = 8.66 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	0				3
Asuntos concluidos	22	28				50
Índice de asuntos diferidos (%)	13.64	0.00			✓	6.00
% de participación respecto del Sector	1.06	0.00				0.49
Asuntos diferidos no conciliados	1	0				1
Asuntos diferidos	3	0				3
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	0.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	0.69	0.00				0.31
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1				2
Asuntos concluidos	22	28				50
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.55	3.57			✓	4.00
% de participación respecto del Sector	0.68	0.60				0.63
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	2				4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	92.76	98.80				94.34

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	6.00	0.49	18.86	19.31	19.09
Asuntos diferidos no conciliados	20	33.33	0.31	13.67	19.55	16.61
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.00	0.63	17.72	19.56	18.64
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			90.25	98.42	94.34

El puntaje 94.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.34 / 10 = 9.43 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.66	x	0.6	5.20
• Conciliación:	9.43	x	0.4	3.77
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.97
SIAB-Vida*	0.00%		-	0.00
			=	
IDATU Final				8.97

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	3,153	4,970	57.6%
I.- Consultas	0	1,613	-
II.- Controversias:	3,153	3,357	6.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	3,153	3,357	6.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
Sucursales	1,729	2,305	33.3%
Teléfono	726	642	-11.6%
UNE	287	264	-8.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	411	146	-64.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$525,898.9	\$244,698.0	-53.5%
Monto Abonado	\$178,751.6	\$71,411.5	-60.0%
% de Abono	34.0%	29.2%	
Resolución Favorable al Usuario	8.6%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS ARGOS



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros Argos: 2,663 Part. 1.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ARGOS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	437	2,182	399.3%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	335	481	43.6%
Controversias	315	458	45.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	253	382	51.0%
• Conciliación	62	76	22.6%
Solicitud de Dictamen	13	21	61.5%
Solicitud de Defensoría	5	1	-80.0%
Defensoría Legal Gratuita	2	1	-50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	772	2,663	244.9%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

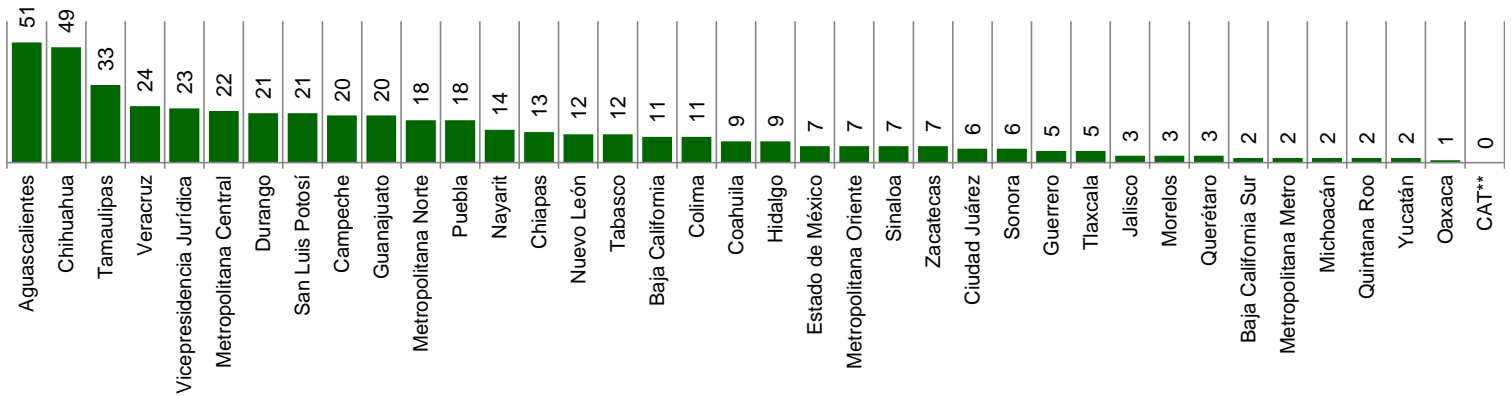
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS ARGOS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

481



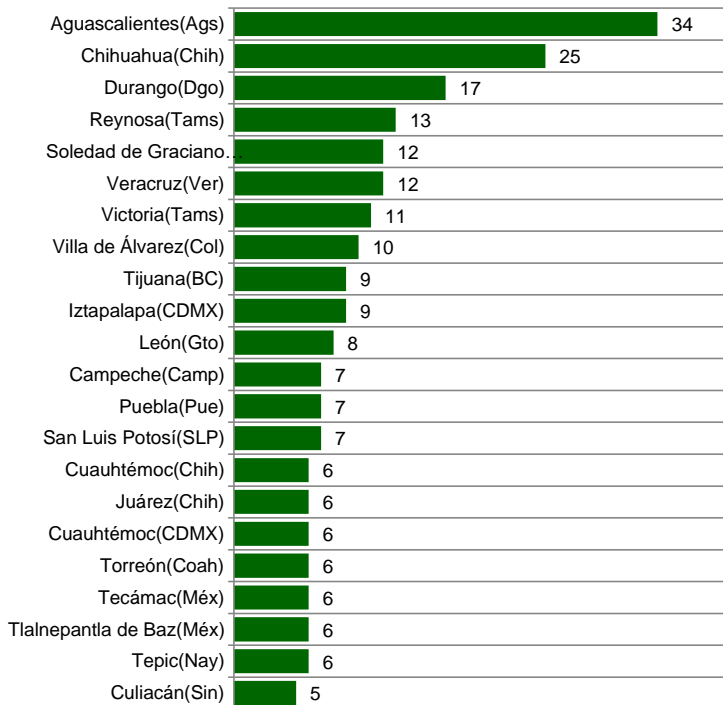
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 172 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Argos, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.

El 30% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 70% por mujeres.



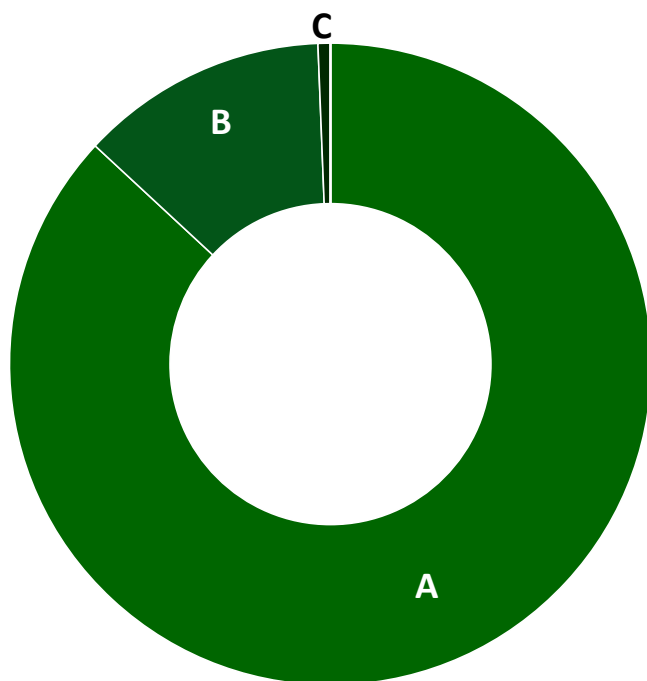
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	29	6%
Entre 30 y 39 años	138	29%
Entre 40 y 49 años	138	29%
Entre 50 y 59 años	106	22%
Entre 60 y 69 años	43	9%
Entre 70 y 79 años	21	4%
Más de 80 años	6	1%
Total	481	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	335	100.0	481	100.0	43.6
Vida - Individual	289	86.3	418	86.9	44.6
Vida - Grupo	42	12.5	60	12.5	42.9
Resto de productos 1/	4	1.2	3	0.6	-

1/Incluye: SIAB Vida.



A 86.9% Vida - Individual

- 68% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 11% Negativa en el pago de la indemnización
- 5% Cancelación de póliza no contratada

B 12.5% Vida - Grupo

- 43% Negativa en el pago de la indemnización
- 23% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 17% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada

C 0.6% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Índice del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Seguros Argos acumuló 23 vencimientos de 349 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 5.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Seguros Argos no presentó problemática, ya que de los 355 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 10 casos Seguros Argos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 51 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 64 asuntos atendidos en este proceso, 10 (15.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 40.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (10.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Seguros Argos no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS ARGOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	9	14				23
Asuntos directos	110	239				349
Índice de asuntos directos vencidos (%)	8.18	5.86			✓	6.59
% de participación respecto del Sector	4.23	6.14				5.22
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,111	4,635				6,746
Asuntos directos	110	239				349
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.19	19.39			✗	19.33
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2				2
Asuntos directos	110	239				349
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.84			✗	0.57
% de participación respecto del Sector	0.00	1.94				1.32
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	113	242				355
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	7				10
Asuntos de GE que pasaron a CO	24	37				61
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	12.50	18.92			✗	16.39
% de participación respecto del Sector	1.15	2.02				1.64
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	7				10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	14.29			✗	10.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.58				0.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	6				10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	21	30				51
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	19.05	20.00			✗	19.61
% de participación respecto del Sector	1.45	1.62				1.55
Calificación del Proceso	92.24	86.58				90.36

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS ARGOS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	6.59	5.22	9.41	9.22	9.31
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.33	n/a	1.14	n/a	1.14
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.57	1.32	4.60	4.85	4.72
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	16.39	1.64	16.89	17.76	17.32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	10.00	0.33	13.60	14.56	14.08
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	19.61	1.55	8.24	9.32	8.78
Total	100			88.86	85.72	90.36

El puntaje 90.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.36 / 10 = 9.04 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS ARGOS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	4	6				10
Asuntos concluidos	26	38				64
Índice de asuntos diferidos (%)	15.38	15.79			X	15.63
% de participación respecto del Sector	1.42	1.79				1.62
Asuntos diferidos no conciliados	3	1				4
Asuntos diferidos	4	6				10
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	75.00	16.67			✓	40.00
% de participación respecto del Sector	2.07	0.56				1.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	6				7
Asuntos concluidos	26	38				64
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.85	15.79			X	10.94
% de participación respecto del Sector	0.68	3.59				2.22
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	3				3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	87.46	86.81				88.78

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	15.63	1.62	17.03	17.71	17.37
Asuntos diferidos no conciliados	20	40.00	1.24	12.40	18.19	15.30
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	10.94	2.22	13.77	18.47	16.12
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.20	94.37	88.78

El puntaje 88.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.78 / 10 = 8.88 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.04	x	0.6	5.42
• Conciliación:	8.88	x	0.4	3.55
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				8.97
SIAB-Vida*	0.00%		-	0.00
			=	8.97

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	253	383	51.4%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	253	383	51.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	253	383	51.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	51.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	253	383	51.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$6.2	\$5.5	-10.8%
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	0.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE



De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción XVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Asegurador*: 146,952
 Acciones de Defensa realizadas de Seguros Monterrey New York Life: 2,207 Part. 1.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	441	2,014	356.7%
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	288	193	-33.0%
Controversias	268	166	-38.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	195	106	-45.6%
• Conciliación	73	60	-17.8%
Solicitud de Dictamen	19	27	42.1%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
TOTAL	729	2,207	202.7%

* No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

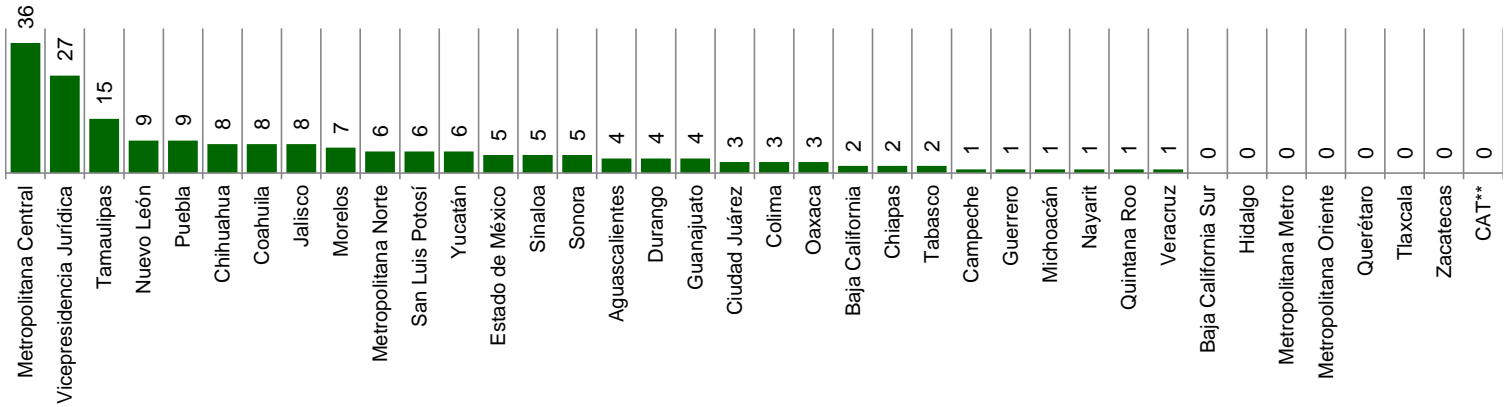
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 193



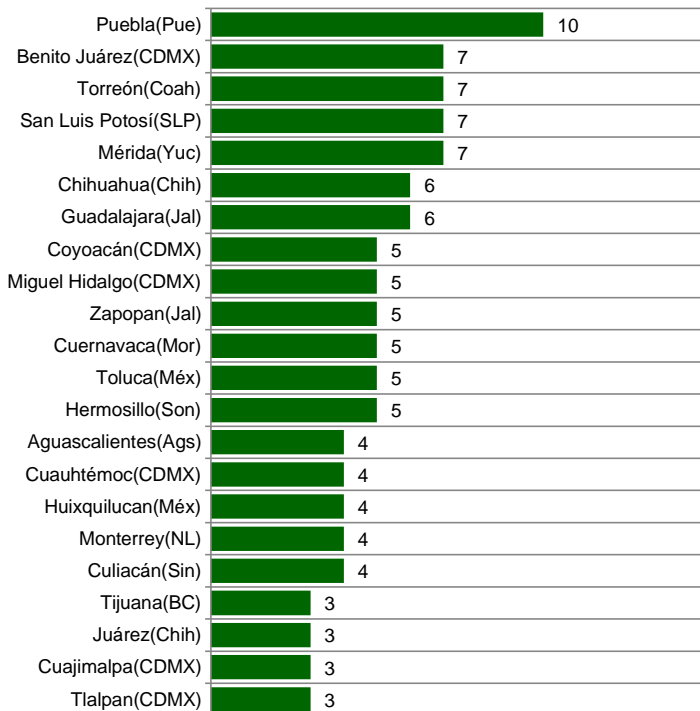
(*) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 70 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.

El 46% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 54% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	11	6%
Entre 30 y 39 años	43	22%
Entre 40 y 49 años	50	26%
Entre 50 y 59 años	36	19%
Entre 60 y 69 años	39	20%
Entre 70 y 79 años	10	5%
Más de 80 años	4	2%
Total	193	100.0%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

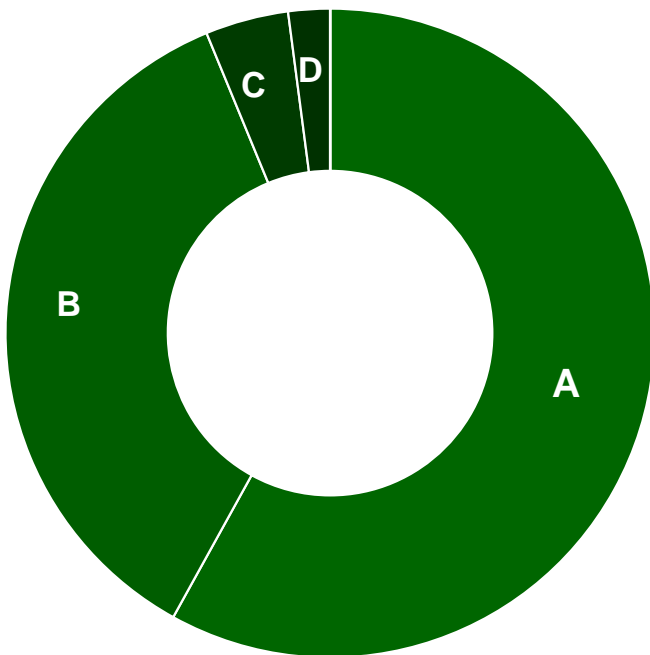
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	288	100.0	193	100.0	-33.0
Vida - Individual	156	54.2	112	58.0	-28.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	98	34.0	69	35.8	-29.6
Vida - Grupo	9	3.1	8	4.1	-11.1
Resto de productos 1/	25	8.7	4	2.1	-

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Accidentes y Enfermedades - Salud, entre otros.



A 58.0% Vida - Individual

- 29% Negativa en el pago de la indemnización
- 16% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 9% Inconformidad con el monto de la indemnización

B 35.8% Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores

- 42% Negativa en el pago de la indemnización
- 12% Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
- 10% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 4.1% Vida - Grupo

- 63% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad por el rechazo por prescripción

D 2.1% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	N/A	9.23	8.77	8.99
2	Seguros Argos, S.A. de C.V.	N/A	9.04	8.88	8.97
3	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.43	8.97
4	AIG Seguros México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.93	8.91
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.24	9.48	8.70
6	Seguros Afirme, S.A. de C. V.	N/A	8.61	9.60	8.59
7	Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	N/A	8.84	8.16	8.57
8	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.79	8.46	8.57
9	Seguros Atlas, S.A.	N/A	8.66	8.55	8.48
10	Chubb Seguros México, S.A.	N/A	8.26	8.45	8.33
11	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	8.04	8.16	8.07
12	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	N/A	7.52	8.63	7.96
13	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.95	8.71	7.83
14	Mapfre México, S.A.	N/A	7.80	7.82	7.74
15	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.31	6.61	7.63
16	Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.46	7.06	7.30
17	Metlife México, S.A.	N/A	7.38	7.00	7.23
18	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.51	6.69	7.18
19	General de Seguros, S.A.B.	N/A	8.60	8.72	7.07
20	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.02	4.87	6.14
	Promedio del Sector	8.58	6.03	8.92	7.98

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2018), juntas concentran el 93.5% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 79 Aseguradoras que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(55 de 79 Aseguradoras se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Seguros Monterrey New York Life no presentó problemática, ya que de los 91 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Seguros Monterrey New York Life no presentó problemática, ya que de los 99 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 8 casos Seguros Monterrey New York Life emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 42 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 63 asuntos atendidos en este proceso, 9 (14.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (6.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Monterrey New York no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	46	45				91
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	295	365				660
Asuntos directos	46	45				91
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.41	8.11			x	7.25
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	46	45				91
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	49	50				99
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	5				8
Asuntos de GE que pasaron a CO	24	26				50
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	12.50	19.23			x	16.00
% de participación respecto del Sector	1.15	1.44				1.31
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	5				8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	66.67	20.00			✓	37.50
% de participación respecto del Sector	1.53	0.58				0.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	2				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	21	21				42
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	14.29	9.52			✓	11.90
% de participación respecto del Sector	1.09	0.54				0.77
Calificación del Proceso	90.55	90.52				92.28

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.25	n/a	3.68	n/a	3.68
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	16.00	1.31	16.96	18.21	17.59
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.50	0.99	9.75	13.69	11.72
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.90	0.77	8.93	9.66	9.30
Total	100			89.32	86.56	92.28

El puntaje 92.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.28 / 10 = 9.23 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	5	4				9
Asuntos concluidos	30	33				63
Índice de asuntos diferidos (%)	16.67	12.12			✓	14.29
% de participación respecto del Sector	1.77	1.19				1.46
Asuntos diferidos no conciliados	4	2				6
Asuntos diferidos	5	4				9
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	80.00	50.00			✓	66.67
% de participación respecto del Sector	2.76	1.12				1.86
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	2				4
Asuntos concluidos	30	33				63
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	6.67	6.06			✓	6.35
% de participación respecto del Sector	1.35	1.20				1.27
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	85.04	88.22				87.68

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	14.29	1.46	17.29	17.94	17.61
Asuntos diferidos no conciliados	20	66.67	1.86	7.33	17.29	12.31
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	6.35	1.27	16.38	19.13	17.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.00	94.35	87.68

El puntaje 87.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.68 / 10 = 8.77 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
 SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.23	x	0.6	5.54
• Conciliación:	8.77	x	0.4	3.51
			=	
IDATU ENERO - JUNIO				9.04
SIAB-Vida*	-0.65%		-	0.05
			=	
IDATU Final				8.99

*A partir del 8 de enero de 2018, las Instituciones que no contesten al requerimiento Electrónico de SIAB-Vida, podrán perder hasta el 70% de su calificación final.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	6,120	6,378	4.2%
I.- Consultas	5,593	5,889	5.3%
II.- Controversias:	527	489	-7.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	527	489	-7.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	527	489	-7.2%
Teléfono	191	281	47.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	187	107	-42.8%
Sucursales	124	90	-27.4%
UNE	6	8	33.3%
Correo electrónico	18	3	-83.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$11.8	\$8.3	-29.5%
Monto Abonado (MDP)	\$0.9	\$1.7	101.6%
% de Abono	7.3%	20.9%	
Resolución Favorable al Usuario	18.4%	100.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.