SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2016

Presidencia de Condusef

Aseguradoras

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Grupo Nacional Provincial:	7,219	Part. 12.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,707**	**4,626**	**70.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,731**	**2,593**	**49.8%**
Controversias	**1,629**	**2,422**	**48.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,180	1,712	45.1%
• Conciliación	449	710	58.1%
Solicitud de Dictamen	**98**	**153**	**56.1%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**13**	**333.3%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**5**	**400.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,438**	**7,219**	**62.7%**

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

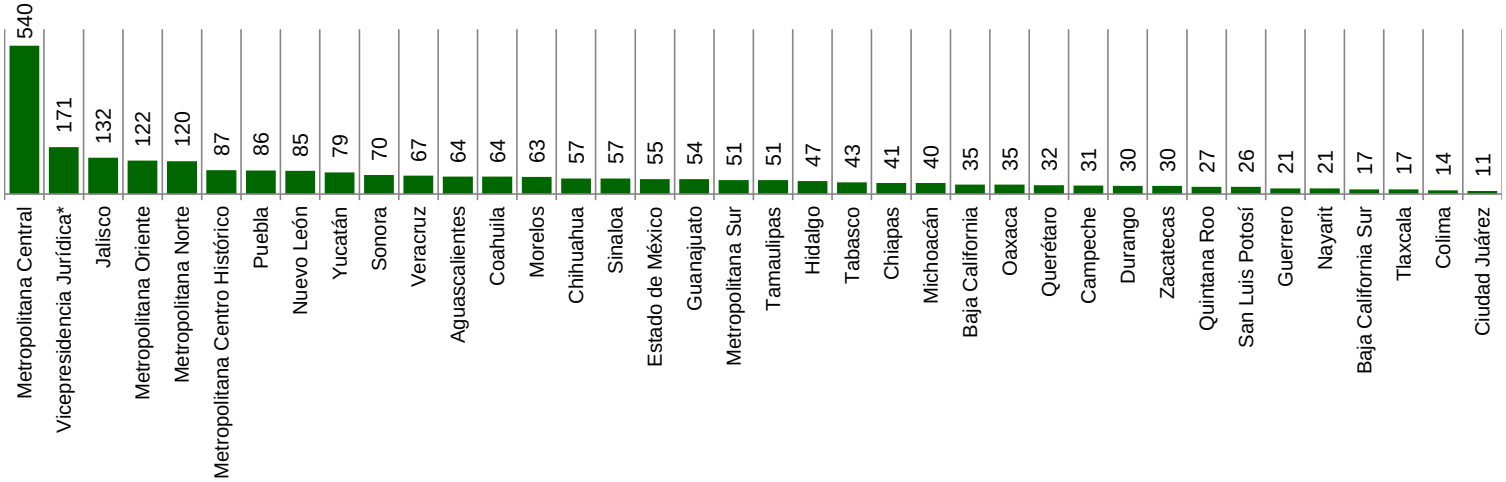
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

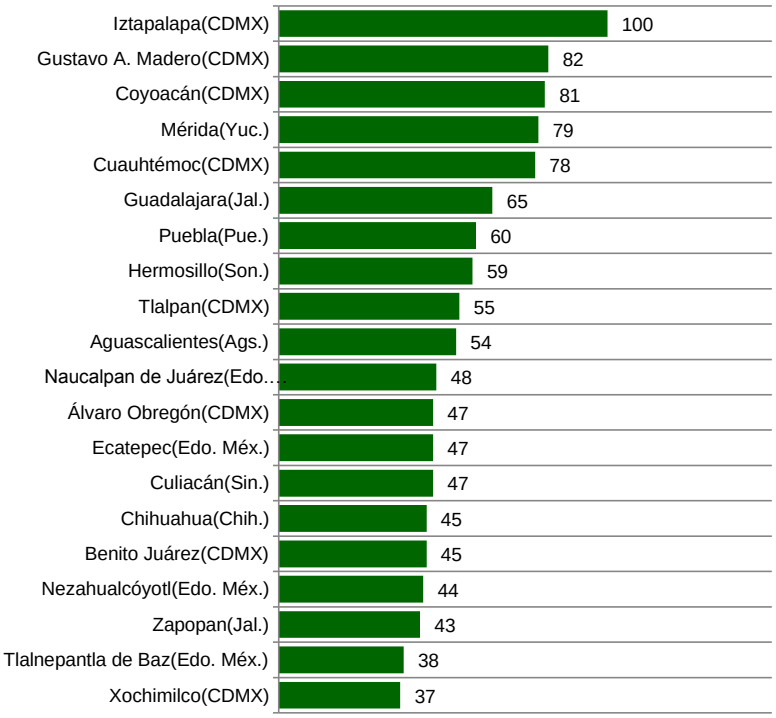
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,593



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 277 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

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

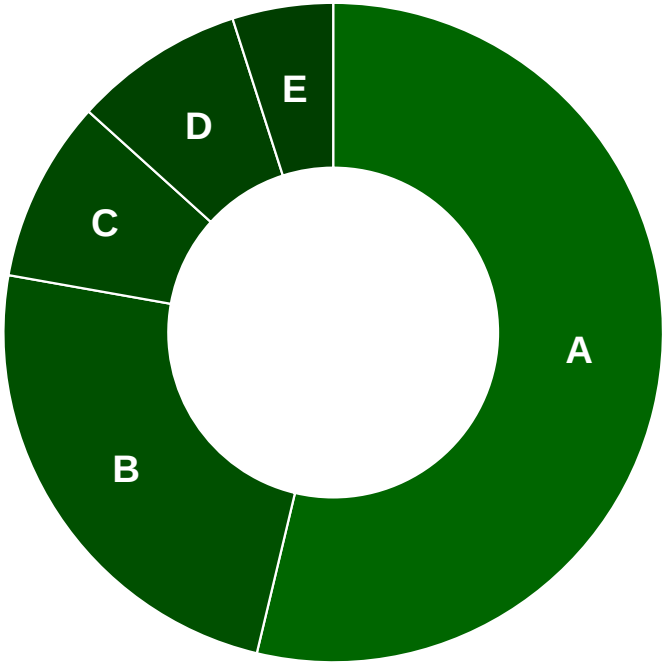
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	224	9%
Entre 30 y 39 años	512	20%
Entre 40 y 49 años	621	24%
Entre 50 y 59 años	788	30%
Entre 60 y 69 años	350	13%
Entre 70 y 79 años	82	3%
Más de 80 años	16	1%
Total	**2,593**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,731**	**100.0**	**2,593**	**100.0**	**49.8**
Daños - Automóviles	902	52.1	1,393	53.7	**54.4**
Vida - Individual	465	26.9	624	24.1	**34.2**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	174	10.0	231	8.9	**32.8**
Vida - Grupo	86	5.0	217	8.4	**152.3**
Resto de productos 1/	104	6.0	128	4.9	**-**

1/Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Diversos misceláneos, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A	**53.7%**	**Daños - Automóviles**
	28%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	10%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
B	**24.1%**	**Vida - Individual**
	43%	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
C	**8.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	44%	Negativa en el pago de la indemnización
	11%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	9%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
D	**8.4%**	**Vida - Grupo**
E	**4.9%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	**Grupo Nacional Provincial, S.A.B.**	**N/A**	**6.05**	**3.06**	**4.86**
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 de 2016, Grupo Nacional Provincial acumuló 34 vencimientos de 1,600 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 18.7% 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. Durante el primer semestre de 2016, Grupo Nacional Provincial solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 5.9% 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 204 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, 70 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 263 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 57 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 622 asuntos atendidos en este proceso, 298 (47.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 16.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 55.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 19 asuntos (3.1%) 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 13.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 39 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 incumplió en 2 casos que significaron el 5.1% de sus convenios firmados y representaron el 66.7% 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 2016
GRUPO NACIONAL PROVINCIAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	6	28				34
Asuntos directos	691	909				1,600
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.87**	**3.08**			✗	**2.13**
% de participación respecto del Sector	**7.32**	**28.00**				**18.68**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7,362	11,519				18,881
Asuntos directos	691	909				1,600
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.65**	**12.67**			✗	**11.80**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	5				8
Asuntos directos	691	909				1,600
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.43**	**0.55**			✗	**0.50**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**17.86**				**8.79**
Asuntos con prórroga	1	0				1
Asuntos concluidos	727	930				1,657
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.14**	**0.00**			✓	**0.06**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**				**5.88**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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.)	12	0				12
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**12.00**	**0.00**			✓	**12.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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	84	120				204
Asuntos de GE que pasaron a CO	198	269				467
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**42.42**	**44.61**			✗	**43.68**
% de participación respecto del Sector	**21.48**	**25.21**				**23.53**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	32	38				70
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	84	120				204
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**38.10**	**31.67**			✓	**34.31**
% de participación respecto del Sector	**21.92**	**20.99**				**21.41**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	27	30				57
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	114	149				263
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**23.68**	**20.13**			✓	**21.67**
% de participación respecto del Sector	**11.20**	**11.58**				**11.40**
Calificación del Proceso	**66.20**	**64.06**				**60.50**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**2.13**	**18.68**	9.81	1.00	**5.40**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**11.80**	**n/a**	2.73	n/a	**2.73**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.50**	**8.79**	4.58	2.33	**3.46**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.06**	**5.88**	9.50	9.00	**9.25**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**12.00**	**n/a**	3.29	n/a	**3.29**
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**	**43.68**	**23.53**	7.55	1.00	**4.28**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**34.31**	**21.41**	10.20	1.00	**5.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**21.67**	**11.40**	6.10	6.91	**6.50**
Total	**100**			**73.75**	**41.24**	**60.50**

El puntaje 60.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.50 / 10 = 6.05 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	117	181				298
Asuntos concluidos	253	369				622
Índice de asuntos diferidos (%)	**46.25**	**49.05**			✗	**47.91**
% de participación respecto del Sector	**14.15**	**18.83**				**16.67**
Asuntos diferidos no conciliados	58	108				166
Asuntos diferidos	117	181				298
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**49.57**	**59.67**			✗	**55.70**
% de participación respecto del Sector	**11.35**	**16.59**				**14.29**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	19				19
Asuntos concluidos	253	369				622
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.15**			✗	**3.05**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**13.29**				**13.10**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	1				2
Asuntos con Convenio	20	19				39
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**5.00**	**5.26**			✗	**5.13**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**50.00**				**66.67**
Calificación del Proceso	**41.99**	**35.67**				**30.64**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**47.91**	**16.67**	10.90	4.94	**7.92**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**55.70**	**14.29**	9.42	4.69	**7.05**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.05**	**13.10**	18.84	10.50	**14.67**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**5.13**	**66.67**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**40.15**	**21.13**	**30.64**

El puntaje 30.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

30.64 / 10 = 3.06 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	6.05	x	0.6	3.63
• **Conciliación:**	3.06	x	0.4	1.23

IDATU ENERO-JUNIO = 4.86

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
METLIFE 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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Metlife México:	6,110	Part. 10.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,279**	**3,316**	**45.5%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,952**	**2,794**	**43.1%**
Controversias	**1,860**	**2,603**	**39.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	1,391	1,867	34.2%
• Conciliación	469	736	56.9%
Solicitud de Dictamen	**88**	**162**	**84.1%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**17**	**750.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**9**	**350.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**3**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,231**	**6,110**	**44.4%**

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

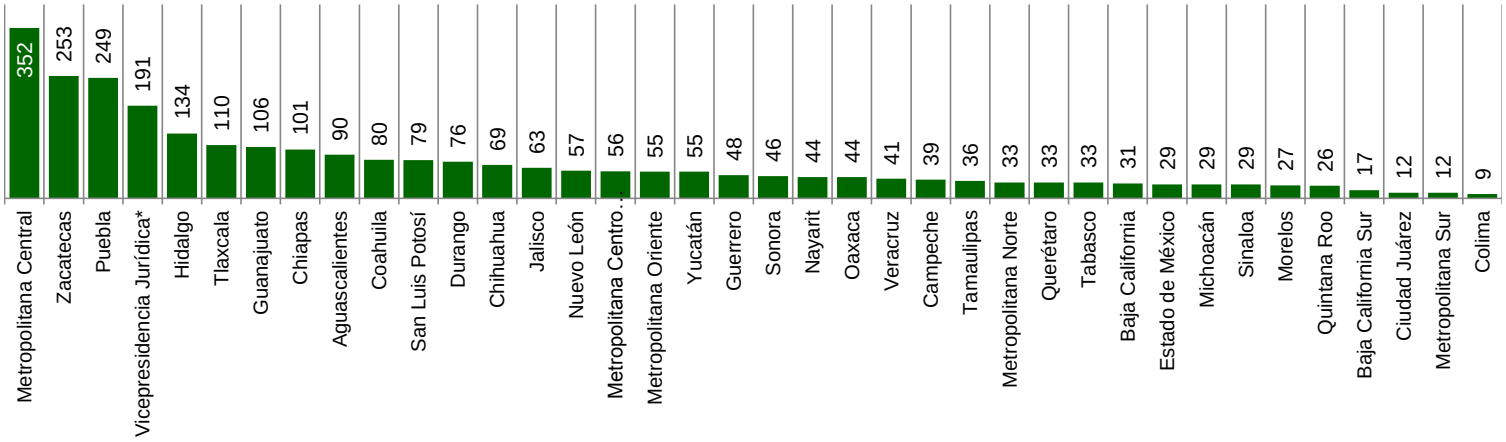
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
METLIFE MÉXICO

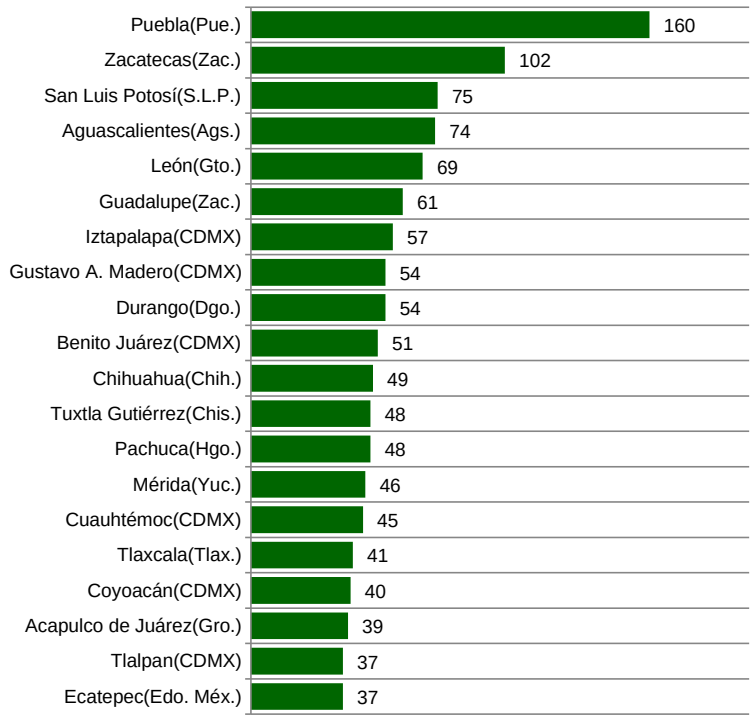
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,794



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 383 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.



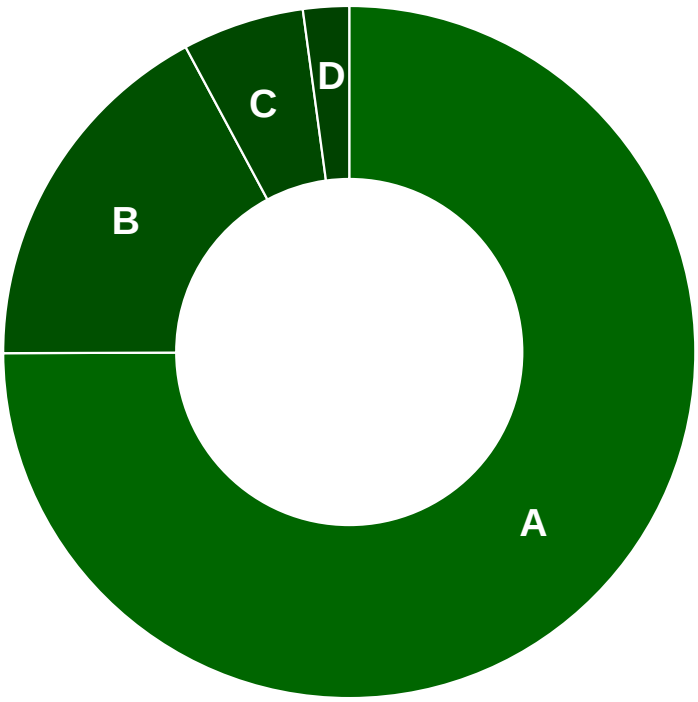
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	182	6%
Entre 30 y 39 años	502	18%
Entre 40 y 49 años	611	22%
Entre 50 y 59 años	914	33%
Entre 60 y 69 años	409	15%
Entre 70 y 79 años	150	5%
Más de 80 años	26	1%
Total	**2,794**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,952**	**100.0**	**2,794**	**100.0**	**43.1**
Vida - Individual	1,459	74.7	2,094	75.0	**43.5**
Vida - Grupo	285	14.6	481	17.2	**68.8**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	150	7.7	159	5.7	**6.0**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	38	1.9	42	1.5	**10.5**
Resto de productos	20	1.1	18	0.6	**-**



A	**75.0%**	**Vida - Individual**
	47%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	19%	Negativa en el pago de la indemnización
	6%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
B	**17.2%**	**Vida - Grupo**
	44%	Negativa en el pago de la indemnización
	19%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	8%	Inconformidad con el monto de la indemnización
C	**5.7%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	32%	Negativa en el pago de la indemnización
	10%	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
	9%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	**Metlife México, S.A.**	**9.82**	**4.62**	**6.11**	**6.10**
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 de 2016, Metlife México acumuló 11 vencimientos de 1,730 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 6.0% 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 2016, Metlife México solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 5.9% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, la Institución no respondió, lo que implicó turnarlo al proceso de conciliación.

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 187 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, 61 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 385 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 166 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 828 asuntos atendidos en este proceso, 376 (45.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 21.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 54.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 38 asuntos (4.6%) 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 26.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 51 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
METLIFE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	3	8				11
Asuntos directos	772	958				1,730
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.39**	**0.84**			✗	**0.64**
% de participación respecto del Sector	**3.66**	**8.00**				**6.04**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,670	13,856				18,526
Asuntos directos	772	958				1,730
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.05**	**14.46**			✗	**10.71**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	8	4				12
Asuntos directos	772	958				1,730
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.04**	**0.42**			✓	**0.69**
% de participación respecto del Sector	**12.70**	**14.29**				**13.19**
Asuntos con prórroga	1	0				1
Asuntos concluidos	792	982				1,774
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.13**	**0.00**			✓	**0.06**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**				**5.88**
Asuntos con prórroga vencidos	1	0				1
Asuntos con prórroga	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**0.00**				**100.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	22	0				22
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**22.00**	**0.00**			✓	**22.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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	83	104				187
Asuntos de GE que pasaron a CO	307	265				572
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**27.04**	**39.25**			✗	**32.69**
% de participación respecto del Sector	**21.23**	**21.85**				**21.57**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	22	39				61
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	83	104				187
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**26.51**	**37.50**			✗	**32.62**
% de participación respecto del Sector	**15.07**	**21.55**				**18.65**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	95	71				166
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	224	161				385
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**42.41**	**44.10**			✗	**43.12**
% de participación respecto del Sector	**39.42**	**27.41**				**33.20**
Calificación del Proceso	**51.91**	**63.57**				**46.17**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.64**	**6.04**	9.94	7.09	**8.52**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.71**	**n/a**	2.96	n/a	**2.96**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.69**	**13.19**	4.42	1.00	**2.71**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.06**	**5.88**	9.54	9.00	**9.27**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**100.00**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**22.00**	**n/a**	1.86	n/a	**1.86**
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**	**32.69**	**21.57**	10.68	2.58	**6.63**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**32.62**	**18.65**	10.43	2.80	**6.62**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**43.12**	**33.20**	2.24	1.00	**1.62**
Total	**100**			**58.06**	**29.47**	**46.17**

El puntaje 46.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

46.17 / 10 = 4.62 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 2016
METLIFE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
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.)	8	0				8
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.00**	**0.00**			✓	**8.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**97.68**	**N/A**	**-**	**-**		**98.15**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA 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	**10**	**8.00**	**n/a**	8.15	n/a	**8.15**
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	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**98.15**	**80.00**	**98.15**

El puntaje 98.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.15 / 10 = 9.82 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	219	157				376
Asuntos concluidos	454	374				828
Índice de asuntos diferidos (%)	**48.24**	**41.98**			✓	**45.41**
% de participación respecto del Sector	**26.48**	**16.34**				**21.03**
Asuntos diferidos no conciliados	114	92				206
Asuntos diferidos	219	157				376
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**52.05**	**58.60**			✗	**54.79**
% de participación respecto del Sector	**22.31**	**14.13**				**17.73**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	38				38
Asuntos concluidos	454	374				828
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**10.16**			✗	**4.59**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**26.57**				**26.21**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	39	12				51
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	**71.47**	**63.65**				**61.11**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**45.41**	**21.03**	11.37	1.00	**6.19**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**54.79**	**17.73**	9.59	1.00	**5.30**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**4.59**	**26.21**	18.26	1.00	**9.63**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.22**	**43.00**	**61.11**

El puntaje 61.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

61.11 / 10 = 6.11 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.82**	**x**	**0.2**	**1.95**
• **Gestión Electrónica:**	**4.62**	**x**	**0.5**	**2.31**
• **Conciliación:**	**6.11**	**x**	**0.3**	**1.84**

IDATU ENERO-JUNIO = 6.10

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Zurich Santander Seguros México:	2,254	Part. 3.9%

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

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,024**	**1,194**	**16.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,005**	**1,060**	**5.5%**
Controversias	**925**	**976**	**5.5%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	669	705	5.4%
• Conciliación	256	271	5.9%
Solicitud de Dictamen	**75**	**70**	**-6.7%**
Solicitud de Defensoría	**4**	**10**	**150.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**4**	**300.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,029**	**2,254**	**11.1%**

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

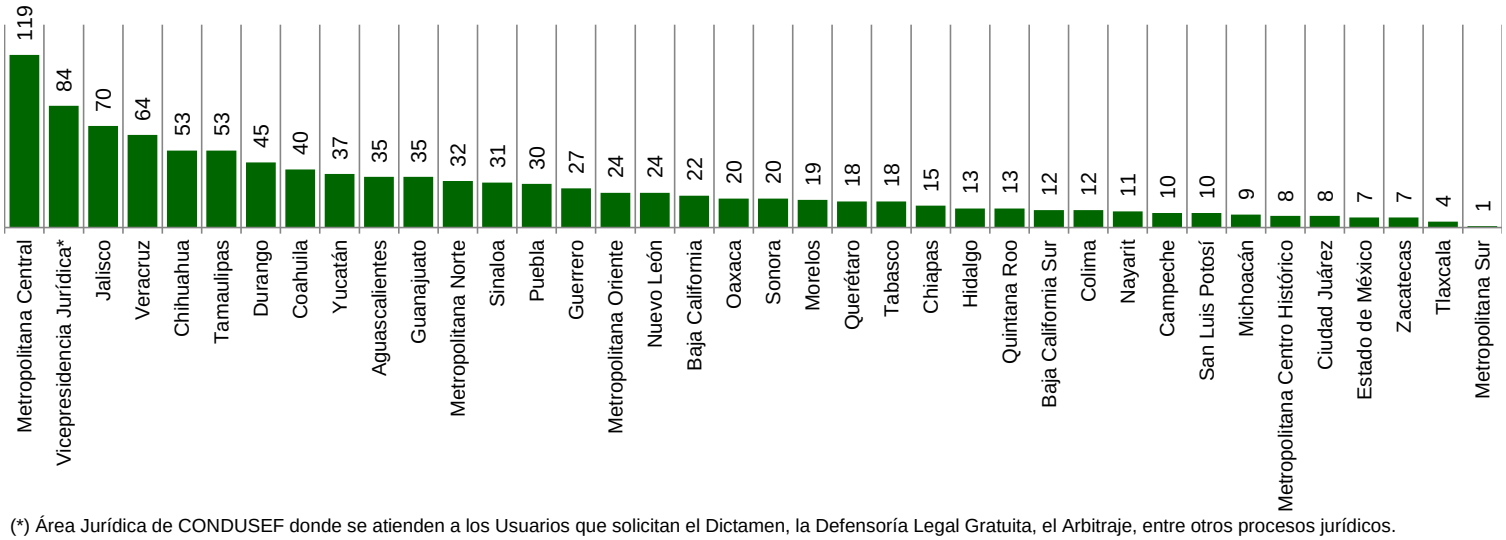
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

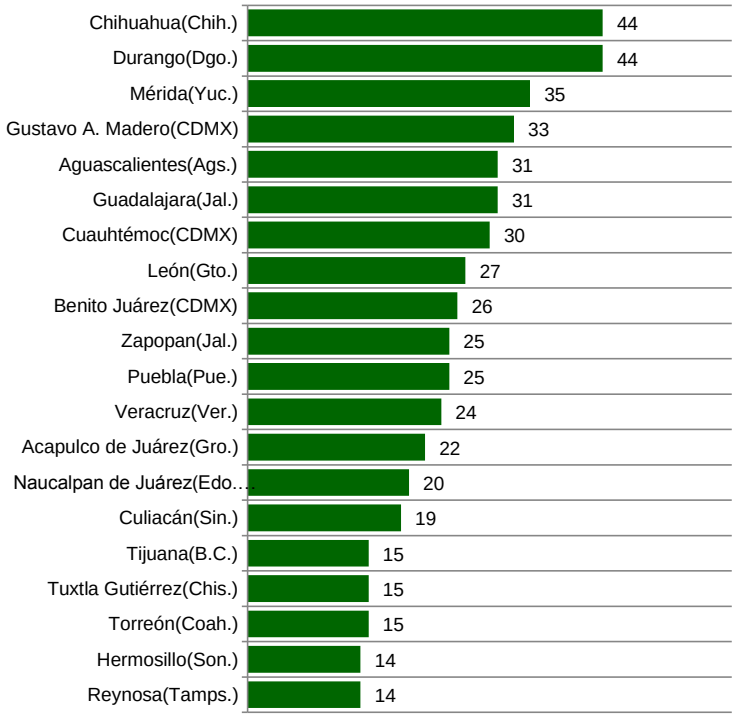
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,060



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 196 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander Seguros México, de éstos, 34 concentran el 62% de las quejas.



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

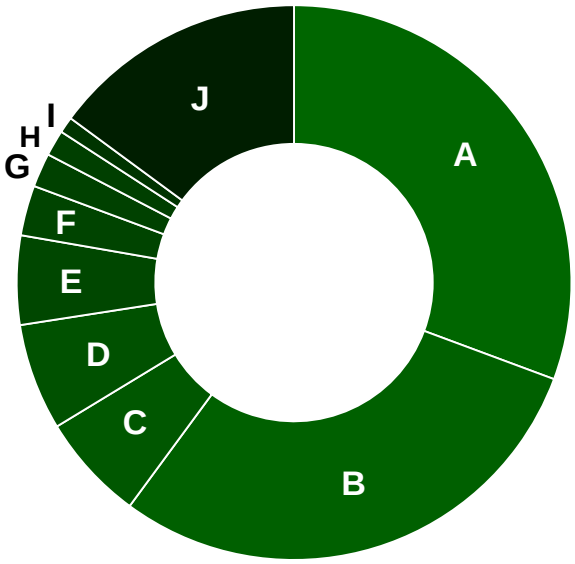
El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	76	7%
Entre 30 y 39 años	143	13%
Entre 40 y 49 años	228	22%
Entre 50 y 59 años	264	25%
Entre 60 y 69 años	244	23%
Entre 70 y 79 años	89	8%
Más de 80 años	16	2%
Total	**1,060**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,005**	**100.0**	**1,060**	**100.0**	**5.5**
Daños - Automóviles	298	29.6	325	30.7	**9.1**
Vida - Individual	339	33.7	312	29.5	**-8.0**
Daños - Crédito	33	3.3	66	6.2	**100.0**
Daños - Diversos misceláneos	56	5.6	66	6.2	**17.9**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	47	4.7	55	5.2	**17.0**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	46	4.6	31	2.9	**-32.6**
Vida - Grupo	32	3.2	21	2.0	**-34.4**
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	6	0.6	16	1.5	**166.7**
Daños - Diversos técnicos	4	0.4	10	0.9	**150.0**
Resto de productos 1/	144	14.3	158	14.9	**-**

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



A	**30.7%**	**Daños - Automóviles**
	24%	Negativa en el pago de la indemnización
	22%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	14%	Cancelación de póliza no contratada
B	**29.5%**	**Vida - Individual**
	30%	Negativa en el pago de la indemnización
	23%	Cancelación de póliza no contratada
	13%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
C	**6.2%**	**Daños - Crédito**
	42%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	15%	Cancelación de póliza no contratada
D	**6.2%**	**Daños - Diversos misceláneos**
E	**5.2%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
G	**2.0%**	**Vida - Grupo**
H	**1.5%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
I	**0.9%**	**Daños - Diversos técnicos**
J	**14.9%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	**Zurich Santander Seguros México, S.A.**	**N/A**	**8.44**	**5.65**	**7.32**
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 Zurich Santander no presentó problemática, ya que de los 673 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, Zurich Santander no presentó problemática, ya que de los 702 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 52 casos Zurich Santander 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 129 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 20 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 272 asuntos atendidos en este proceso, 75 (27.6%) 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 78.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 asuntos (2.9%) 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 5.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 23 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 incumplió en 1 caso que significó el 4.3% de sus convenios firmados y representó el 33.3% 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 2016
ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	343	330				673
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.)	1,459	1,799				3,258
Asuntos directos	343	330				673
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.25**	**5.45**			✗	**4.84**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	1				4
Asuntos directos	343	330				673
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.87**	**0.30**			✓	**0.59**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**3.57**				**4.40**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	359	343				702
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	25	27				52
Asuntos de GE que pasaron a CO	90	91				181
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**27.78**	**29.67**			✗	**28.73**
% de participación respecto del Sector	**6.39**	**5.67**				**6.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	11	12				23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	25	27				52
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**44.00**	**44.44**			✗	**44.23**
% de participación respecto del Sector	**7.53**	**6.63**				**7.03**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	7				20
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	65	64				129
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**10.94**			✓	**15.50**
% de participación respecto del Sector	**5.39**	**2.70**				**4.00**
Calificación del Proceso	**86.03**	**86.82**				**84.43**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**4.84**	**n/a**	4.19	n/a	**4.19**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.59**	**4.40**	4.50	3.67	**4.08**
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**	**28.73**	**6.00**	11.81	15.16	**13.48**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**44.23**	**7.03**	8.81	10.40	**9.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.50**	**4.00**	7.21	8.92	**8.06**
Total	**100**			**81.52**	**78.14**	**84.43**

El puntaje 84.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.43 / 10 = 8.44 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 2016
ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	42	33				75
Asuntos concluidos	129	143				272
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.56**	**23.08**			✓	**27.57**
% de participación respecto del Sector	**5.08**	**3.43**				**4.19**
Asuntos diferidos no conciliados	30	29				59
Asuntos diferidos	42	33				75
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**71.43**	**87.88**			✗	**78.67**
% de participación respecto del Sector	**5.87**	**4.45**				**5.08**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	8				8
Asuntos concluidos	129	143				272
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.59**			✗	**2.94**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.59**				**5.52**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	13	10				23
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**10.00**			✗	**4.35**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**50.00**				**33.33**
Calificación del Proceso	**85.80**	**43.64**				**56.45**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**27.57**	**4.19**	14.76	16.21	**15.49**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**78.67**	**5.08**	5.05	14.56	**9.81**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.94**	**5.52**	18.88	16.00	**17.44**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**4.35**	**33.33**	6.93	20.50	**13.72**
Total	**100**			**45.63**	**67.27**	**56.45**

El puntaje 56.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

56.45 / 10 = 5.65 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.44	x	0.6	5.06
• **Conciliación:**	5.65	x	0.4	2.26

IDATU ENERO-JUNIO = 7.32

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
AXA 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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de AXA Seguros:	3,697	Part. 6.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,648**	**2,314**	**40.4%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,099**	**1,383**	**25.8%**
Controversias	**1,012**	**1,256**	**24.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	687	840	22.3%
• Conciliación	325	416	28.0%
Solicitud de Dictamen	**85**	**113**	**32.9%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**9**	**350.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**5**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,747**	**3,697**	**34.6%**

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

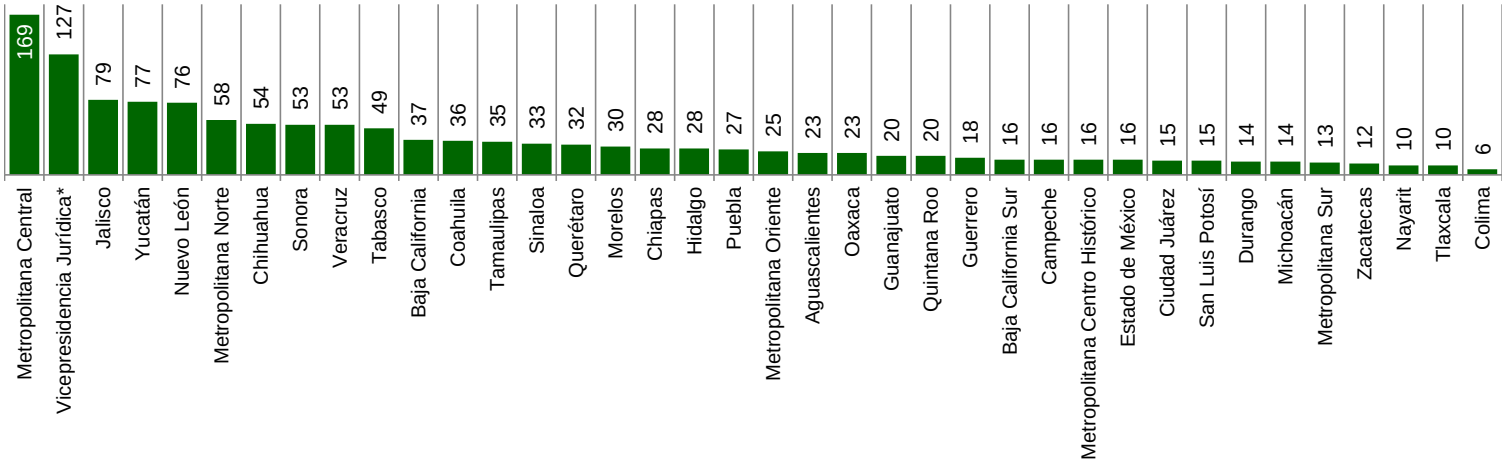
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
AXA SEGUROS

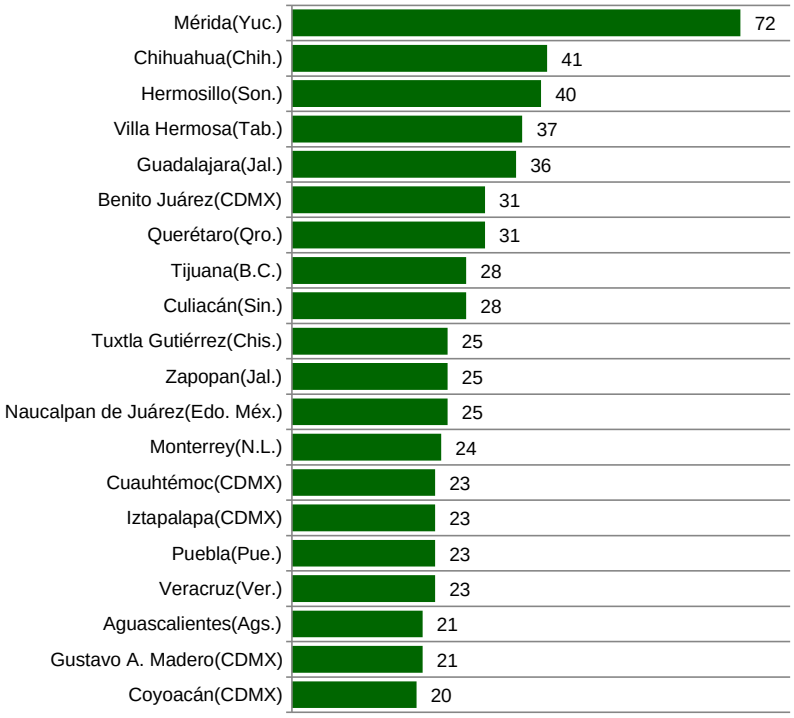
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,383



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 207 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 38 concentran el 63% de las quejas.



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

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

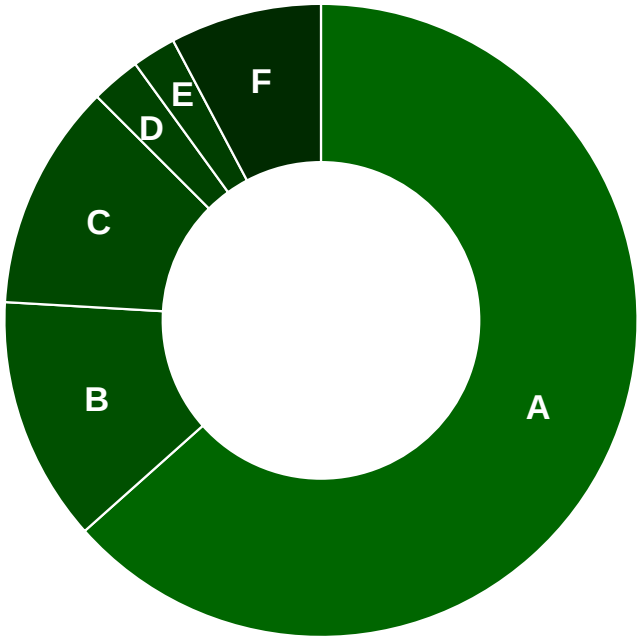
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	145	10%
Entre 30 y 39 años	299	22%
Entre 40 y 49 años	372	27%
Entre 50 y 59 años	274	20%
Entre 60 y 69 años	201	14%
Entre 70 y 79 años	79	6%
Más de 80 años	13	1%
Total	**1,383**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
AXA SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,099**	**100.0**	**1,383**	**100.0**	**25.8**
Daños - Automóviles	657	59.8	877	63.5	**33.5**
Vida - Individual	155	14.1	173	12.5	**11.6**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	134	12.2	160	11.6	**19.4**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	24	2.2	35	2.5	**45.8**
Vida - Grupo	23	2.1	31	2.2	**34.8**
Resto de productos 1/	106	9.6	107	7.7	**-**

1/Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Diversos técnicos, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.



A	**63.5%**	**Daños - Automóviles**
	27%	Negativa en el pago de la indemnización
	12%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
	12%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**12.5%**	**Vida - Individual**
	22%	Negativa en el pago de la indemnización
	9%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	9%	Cancelación de póliza no contratada
C	**11.6%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	33%	Negativa en el pago de la indemnización
	14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	9%	Rechazo por siniestro excluido o no cubierto
D	**2.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**2.2%**	**Vida - Grupo**
F	**7.7%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	**AXA Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.20**	**8.02**	**7.53**
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	9.11	5.06	8.60	7.64

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 de 2016, AXA Seguros acumuló 7 vencimientos de 803 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 3.8% 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 2016, AXA Seguros solicitó 9 prórrogas, es decir, el 1.1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 52.9% 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 37 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, 18 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 209 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 25 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 351 asuntos atendidos en este proceso, 123 (35.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 72.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 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 5.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 14 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 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 2016
AXA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	5				7
Asuntos directos	396	407				803
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.51**	**1.23**			✗	**0.87**
% de participación respecto del Sector	**2.44**	**5.00**				**3.85**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,969	6,030				10,999
Asuntos directos	396	407				803
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.55**	**14.82**			✗	**13.70**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	2				8
Asuntos directos	396	407				803
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.52**	**0.49**			✓	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**9.52**	**7.14**				**8.79**
Asuntos con prórroga	3	6				9
Asuntos concluidos	404	418				822
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.74**	**1.44**			✗	**1.09**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**54.55**				**52.94**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	3	6				9
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.)	57	116				173
Asuntos con prórroga	3	6				9
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**19.00**	**19.33**			✗	**19.22**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	3	6				9
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	17	20				37
Asuntos de GE que pasaron a CO	107	139				246
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**15.89**	**14.39**			✓	**15.04**
% de participación respecto del Sector	**4.35**	**4.20**				**4.27**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	11	7				18
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	17	20				37
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**64.71**	**35.00**			✓	**48.65**
% de participación respecto del Sector	**7.53**	**3.87**				**5.50**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	9	16				25
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	90	119				209
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**10.00**	**13.45**			✗	**11.96**
% de participación respecto del Sector	**3.73**	**6.18**				**5.00**
Calificación del Proceso	**73.71**	**75.99**				**72.04**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.87**	**3.85**	9.92	8.15	**9.03**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.70**	**n/a**	2.33	n/a	**2.33**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.00**	**8.79**	4.16	2.33	**3.25**
Asuntos con prórroga	**10**	**1.09**	**52.94**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**19.22**	**n/a**	2.25	n/a	**2.25**
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**	**15.04**	**4.27**	15.71	16.55	**16.13**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**48.65**	**5.50**	8.19	11.40	**9.79**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**11.96**	**5.00**	7.85	8.64	**8.25**
Total	**100**			**71.41**	**68.08**	**72.04**

El puntaje 72.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.04 / 10 = 7.20 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 2016
AXA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	48	75				123
Asuntos concluidos	144	207				351
Índice de asuntos diferidos (%)	**33.33**	**36.23**			✗	**35.04**
% de participación respecto del Sector	**5.80**	**7.80**				**6.88**
Asuntos diferidos no conciliados	33	56				89
Asuntos diferidos	48	75				123
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**68.75**	**74.67**			✗	**72.36**
% de participación respecto del Sector	**6.46**	**8.60**				**7.66**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	8				8
Asuntos concluidos	144	207				351
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**3.86**			✗	**2.28**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.59**				**5.52**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	6	8				14
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	**85.47**	**78.24**				**80.15**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**35.04**	**6.88**	13.34	13.78	**13.56**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**72.36**	**7.66**	6.25	11.79	**9.02**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.28**	**5.52**	19.13	16.00	**17.57**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.73**	**81.58**	**80.15**

El puntaje 80.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.15 / 10 = 8.02 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**7.20**	**x**	**0.6**	**4.32**
• **Conciliación:**	**8.02**	**x**	**0.4**	**3.21**

IDATU ENERO-JUNIO = 7.53

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
ACE 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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Ace Seguros:	1,074	Part. 1.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ACE SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**572**	**579**	**1.2%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**385**	**495**	**28.6%**
Controversias	**357**	**457**	**28.0%**
• Gestión Ordinaria	260	54	-79.2%
• Gestión Electrónica	0	260	-
• Conciliación	97	143	47.4%
Solicitud de Dictamen	**25**	**33**	**32.0%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**4**	**33.3%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**957**	**1,074**	**12.2%**

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

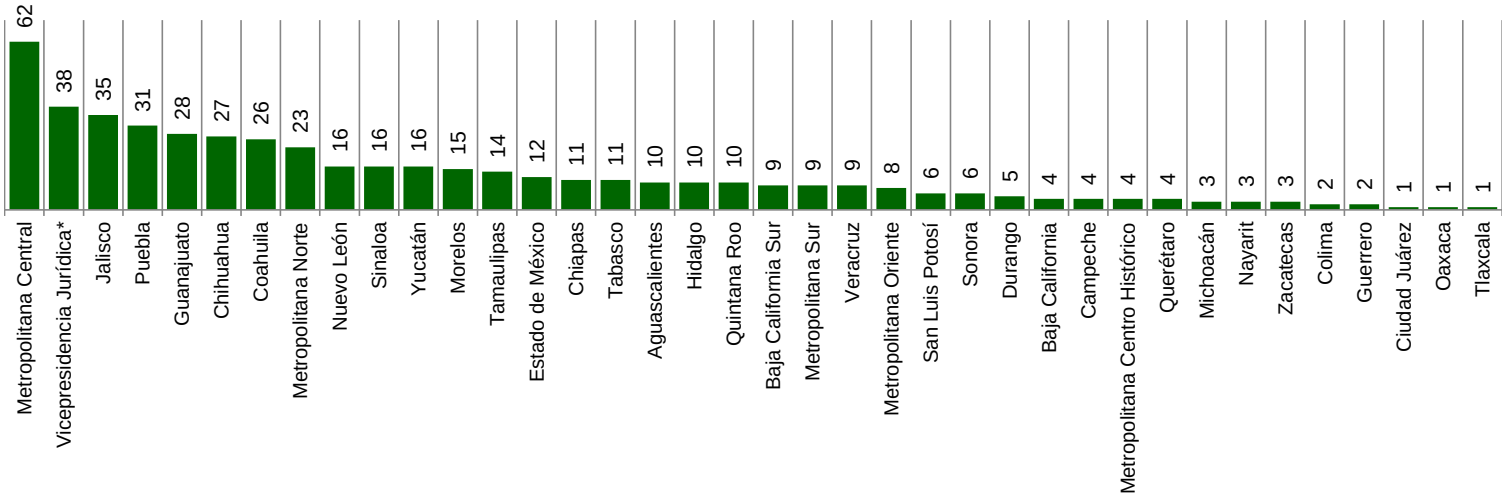
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
ACE SEGUROS

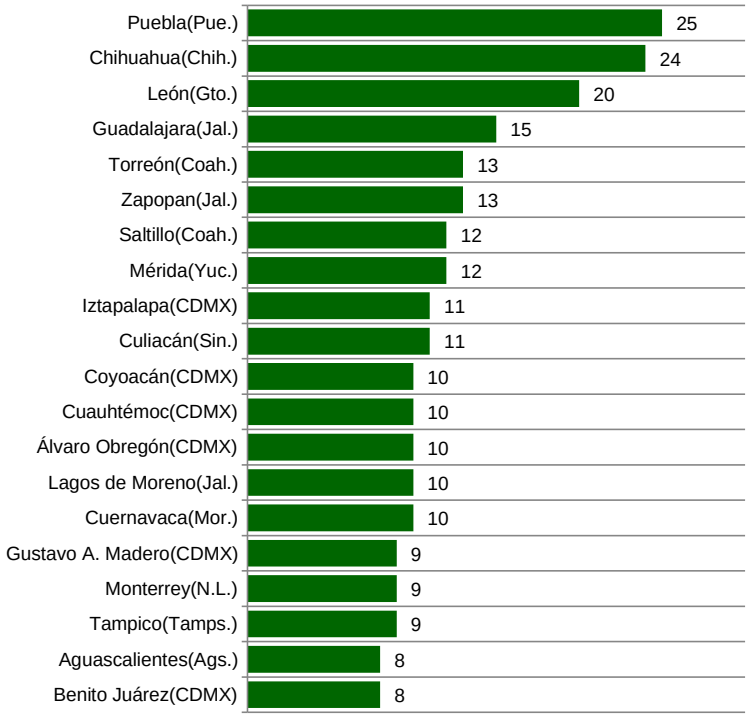
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 495



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 128 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ace Seguros, de éstos, 30 concentran el 63% de las quejas.



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

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	37	7%
Entre 30 y 39 años	82	16%
Entre 40 y 49 años	122	25%
Entre 50 y 59 años	120	24%
Entre 60 y 69 años	102	21%
Entre 70 y 79 años	24	5%
Más de 80 años	8	2%
Total	**495**	**100%**

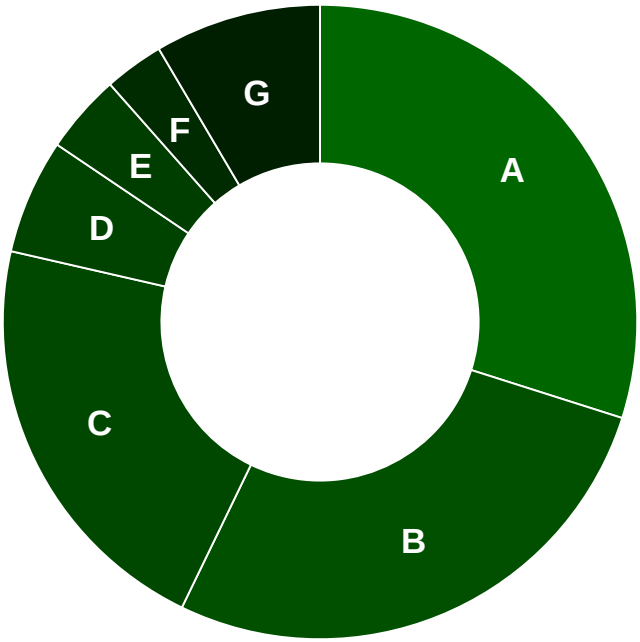
FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
ACE SEGUROS

ace seguros

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**385**	**100.0**	**495**	**100.0**	**28.6**
Vida - Individual	162	42.1	148	29.9	**-8.6**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	74	19.2	135	27.3	**82.4**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	80	20.8	106	21.4	**32.5**
Vida - Grupo	22	5.7	29	5.9	**31.8**
Daños - Automóviles	10	2.6	20	4.0	**100.0**
Daños - Diversos misceláneos	8	2.1	15	3.0	**87.5**
Resto de productos 1/	29	7.5	42	8.5	**-**

1/Incluye: Daños - Crédito, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A	**29.9%**	**Vida - Individual**
	28%	Negativa en el pago de la indemnización
	19%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	11%	Cancelación de póliza no contratada
B	**27.3%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	41%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	8%	Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
C	**21.4%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	35%	Negativa en el pago de la indemnización
	9%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	8%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
D	**5.9%**	**Vida - Grupo**
E	**4.0%**	**Daños - Automóviles**
F	**3.0%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**8.5%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	**Ace Seguros, S.A.**	**5.77**	**8.52**	**8.50**	**7.97**
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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, ACE Seguros no presentó problemática, únicamente 2 de los 223 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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, ACE Seguros no presentó problemática, ya que de los 247 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 ACE 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 21 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 3 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 138 asuntos atendidos en este proceso, 41 (29.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 80.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (3.6%) 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 3.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 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, ACE 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 2016
ACE SEGUROS

ace seguros

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	2				2
Asuntos directos	107	116				223
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**1.72**			✗	**0.90**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.00**				**1.10**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	649	871				1,520
Asuntos directos	107	116				223
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.07**	**7.51**			✗	**6.82**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	107	116				223
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.87**	**0.00**			✓	**0.90**
% de participación respecto del Sector	**3.17**	**0.00**				**2.20**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	115	132				247
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	2	12				14
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	30				35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**40.00**	**40.00**				**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.51**	**2.52**				**1.61**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	7				8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	12				14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**58.33**			✗	**57.14**
% de participación respecto del Sector	**0.68**	**3.87**				**2.45**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	3				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	18				21
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**16.67**			✗	**14.29**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.16**				**0.60**
Calificación del Proceso	**90.25**	**86.25**				**85.24**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.90**	**1.10**	9.92	9.47	**9.69**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**6.82**	**n/a**	3.78	n/a	**3.78**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.90**	**2.20**	4.25	4.33	**4.29**
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**	**40.00**	**1.61**	8.60	18.70	**13.65**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**57.14**	**2.45**	7.00	13.40	**10.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**14.29**	**0.60**	7.43	9.84	**8.63**
Total	**100**			**75.97**	**85.74**	**85.24**

El puntaje 85.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.24 / 10 = 8.52 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 2016

ACE SEGUROS

ace seguros

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	10	1				11
Asuntos directos	70	7				77
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**14.29**	**14.29**				**14.29**
% de participación respecto del Sector	**76.92**	**20.00**				**61.11**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,015	1,192				2,207
Asuntos directos	70	7				77
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.50**	**170.29**			✗	**28.66**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	73	7				80
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 favorables en GO que pasaron a CO	9	2				11
Asuntos de GO que pasaron a CO	52	19				71
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**17.31**	**10.53**			✓	**15.49**
% de participación respecto del Sector	**52.94**	**28.57**				**45.83**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0				2
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	9	2				11
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**22.22**	**0.00**			✓	**18.18**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**0.00**				**33.33**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	11	3				14
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	43	17				60
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**25.58**	**17.65**			✓	**23.33**
% de participación respecto del Sector	**78.57**	**75.00**				**77.78**
Calificación del Proceso	**64.01**	**65.93**				**57.73**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA 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**	**14.29**	**61.11**	3.57	1.00	**2.29**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**28.66**	**n/a**	3.39	n/a	**3.39**
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	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**15.49**	**45.83**	17.06	1.00	**9.03**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**18.18**	**33.33**	12.45	1.00	**6.73**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**23.33**	**77.78**	1.60	1.00	**1.30**
Total	**100**			**73.07**	**29.00**	**57.73**

El puntaje 57.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

57.73 / 10 = 5.77 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 2016
ACE SEGUROS

ace seguros

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	18	23				41
Asuntos concluidos	73	65				138
Índice de asuntos diferidos (%)	**24.66**	**35.38**			✗	**29.71**
% de participación respecto del Sector	**2.18**	**2.39**				**2.29**
Asuntos diferidos no conciliados	12	21				33
Asuntos diferidos	18	23				41
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**66.67**	**91.30**			✗	**80.49**
% de participación respecto del Sector	**2.35**	**3.23**				**2.84**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	5				5
Asuntos concluidos	73	65				138
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**7.69**			✗	**3.62**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.50**				**3.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	5	0				5
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	**89.54**	**82.93**				**85.04**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**29.71**	**2.29**	14.36	17.93	**16.14**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**80.49**	**2.84**	4.71	16.96	**10.83**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.62**	**3.45**	18.62	17.50	**18.06**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**77.69**	**92.38**	**85.04**

El puntaje 85.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.04 / 10 = 8.50 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**5.77**	**x**	**0.2**	**1.16**
• **Gestión Electrónica:**	**8.52**	**x**	**0.5**	**4.26**
• **Conciliación:**	**8.50**	**x**	**0.3**	**2.55**

IDATU ENERO-JUNIO = 7.97

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SEGUROS BANAMEX

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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banamex:	2,055	Part. 3.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANAMEX:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,536**	**1,245**	**-18.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,099**	**810**	**-26.3%**
Controversias	**1,067**	**771**	**-27.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	814	590	-27.5%
• Conciliación	253	181	-28.5%
Solicitud de Dictamen	**31**	**33**	**6.5%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**4**	**300.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**2**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,635**	**2,055**	**-22.0%**

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

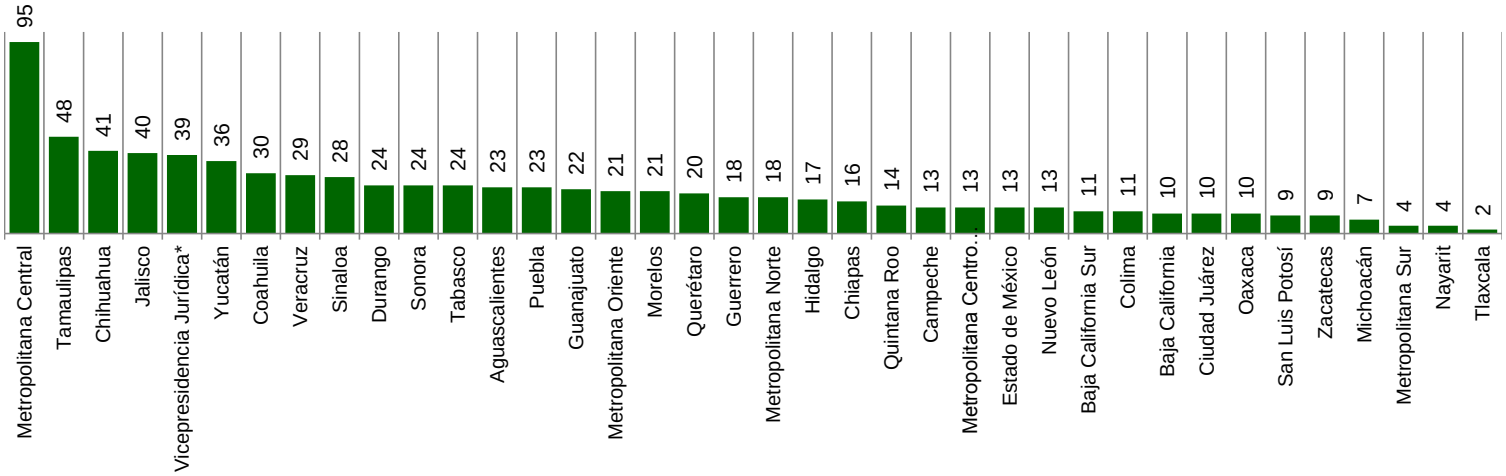
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
SEGUROS BANAMEX

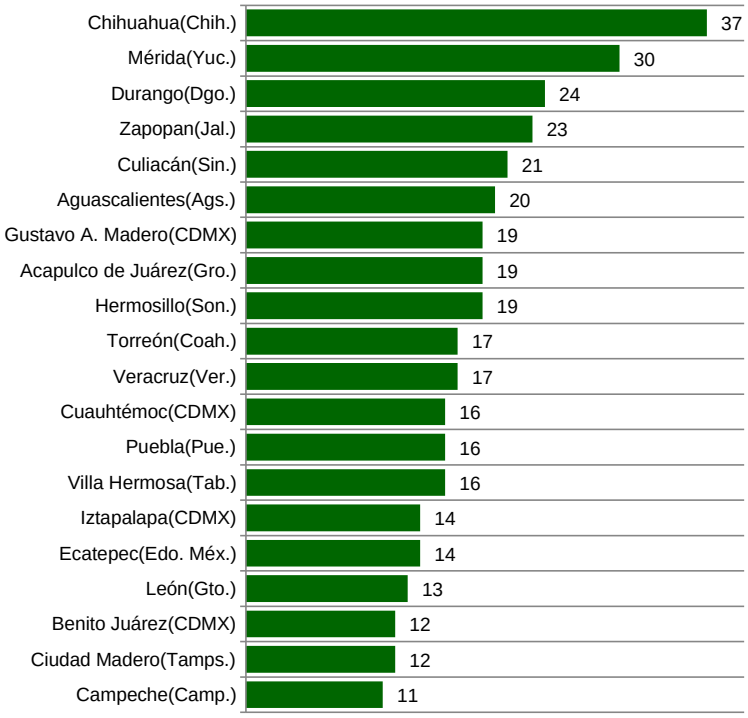
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 810



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 181 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banamex, de éstos, 33 concentran el 61% de las quejas.



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

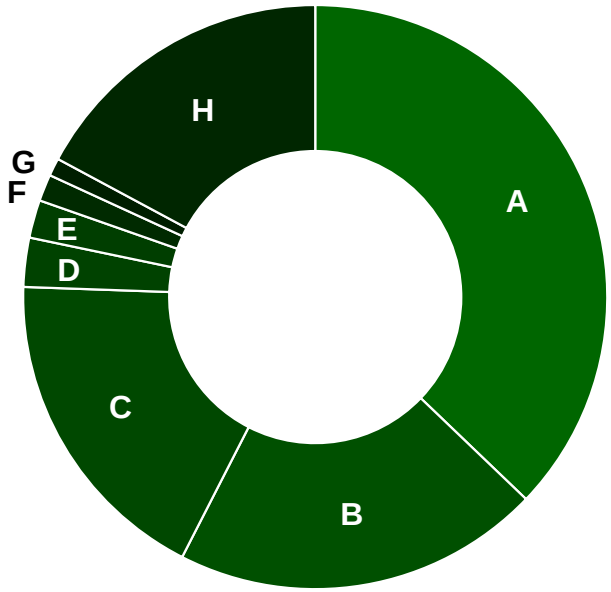
El 52% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 48% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	45	5%
Entre 30 y 39 años	104	13%
Entre 40 y 49 años	177	22%
Entre 50 y 59 años	198	24%
Entre 60 y 69 años	209	26%
Entre 70 y 79 años	71	9%
Más de 80 años	6	1%
Total	**810**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,099**	**100.0**	**810**	**100.0**	**-26.3**
Vida - Individual	356	32.4	301	37.2	**-15.4**
Daños - Automóviles	310	28.2	165	20.4	**-46.8**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	194	17.7	146	18.0	**-24.7**
Vida - Grupo	24	2.2	22	2.7	**-8.3**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	17	1.5	17	2.1	**0.0**
Daños - Diversos misceláneos	21	1.9	12	1.5	**-42.9**
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	19	1.7	8	1.0	**-57.9**
Daños - Diversos técnicos	2	0.2	5	0.6	**150.0**
Resto de productos 1/	156	14.2	134	16.5	**-**

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



A	**37.2%**	**Vida - Individual**
	24%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	24%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Cancelación de póliza no contratada
B	**20.4%**	**Daños - Automóviles**
	28%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	20%	Cancelación de póliza no contratada
	15%	Negativa en el pago de la indemnización
C	**18.0%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	37%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	27%	Cancelación de póliza no contratada
	14%	Negativa en el pago de la indemnización
D	**2.7%**	**Vida - Grupo**
E	**2.1%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
F	**1.5%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**1.0%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
H	**17.1%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	**Seguros Banamex, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.80**	**8.45**	**8.06**
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 de 2016, Seguros Banamex acumuló 19 vencimientos de 607 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 10.4% 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, Seguros Banamex no presentó problemática, ya que de los 653 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 52 casos Seguros Banamex 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 99 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 212 asuntos atendidos en este proceso, 94 (44.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (1.4%) 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 2.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 36 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 Banamex 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 2016
SEGUROS BANAMEX

Seguros Banamex

SHCP Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	17	2				19
Asuntos directos	311	296				607
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.47**	**0.68**			✓	**3.13**
% de participación respecto del Sector	**20.73**	**2.00**				**10.44**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,768	3,328				8,096
Asuntos directos	311	296				607
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.33**	**11.24**			✓	**13.34**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	3				6
Asuntos directos	311	296				607
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.96**	**1.01**			✗	**0.99**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**10.71**				**6.59**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	323	330				653
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	25	27				52
Asuntos de GE que pasaron a CO	65	86				151
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**38.46**	**31.40**			✓	**34.44**
% de participación respecto del Sector	**6.39**	**5.67**				**6.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	12				19
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	25	27				52
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**28.00**	**44.44**			✗	**36.54**
% de participación respecto del Sector	**4.79**	**6.63**				**5.81**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	17	13				30
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	40	59				99
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**42.50**	**22.03**			✓	**30.30**
% de participación respecto del Sector	**7.05**	**5.02**				**6.00**
Calificación del Proceso	**78.70**	**82.63**				**78.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**3.13**	**10.44**	9.72	4.97	**7.34**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.34**	**n/a**	2.40	n/a	**2.40**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.99**	**6.59**	4.17	3.00	**3.58**
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**	**34.44**	**6.00**	10.19	15.16	**12.67**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**36.54**	**5.81**	9.88	11.20	**10.54**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**30.30**	**6.00**	4.55	8.37	**6.46**
Total	**100**			**75.91**	**72.70**	**78.00**

El puntaje 78.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.00 / 10 = 7.80 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 2016
SEGUROS BANAMEX

Seguros Banamex

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	46	48				94
Asuntos concluidos	101	111				212
Índice de asuntos diferidos (%)	**45.54**	**43.24**			✓	**44.34**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**4.99**				**5.26**
Asuntos diferidos no conciliados	24	30				54
Asuntos diferidos	46	48				94
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**52.17**	**62.50**			✗	**57.45**
% de participación respecto del Sector	**4.70**	**4.61**				**4.65**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3				3
Asuntos concluidos	101	111				212
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**2.70**			✗	**1.42**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.10**				**2.07**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	19	17				36
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	**86.72**	**83.79**				**84.45**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**44.34**	**5.26**	11.58	15.25	**13.41**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**57.45**	**4.65**	9.09	15.02	**12.05**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.42**	**2.07**	19.46	18.50	**18.98**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.12**	**88.77**	**84.45**

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

84.45 / 10 = 8.45 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	7.80	x	0.6	4.68
• **Conciliación:**	8.45	x	0.4	3.38

IDATU ENERO-JUNIO = 8.06

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*: 58,008

Acciones de Defensa realizadas de Seguros BBVA Bancomer: 4,094 Part. 7.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BBVA BANCOMER:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,999**	**2,321**	**16.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,690**	**1,773**	**4.9%**
Controversias	**1,587**	**1,638**	**3.2%**
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	1,196	1,212	1.3%
• Conciliación	391	425	8.7%
Solicitud de Dictamen	**88**	**103**	**17.0%**
Solicitud de Defensoría	**11**	**19**	**72.7%**
Defensoría Legal Gratuita	**4**	**12**	**200.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**1**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**3,689**	**4,094**	**11.0%**

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

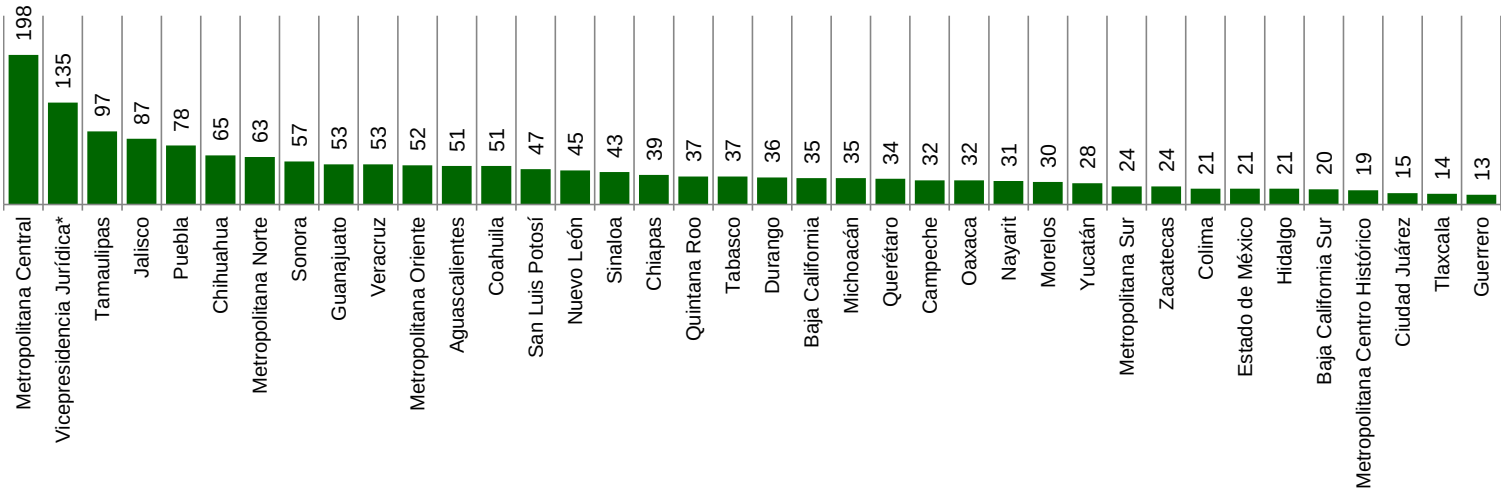
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
SEGUROS BBVA BANCOMER

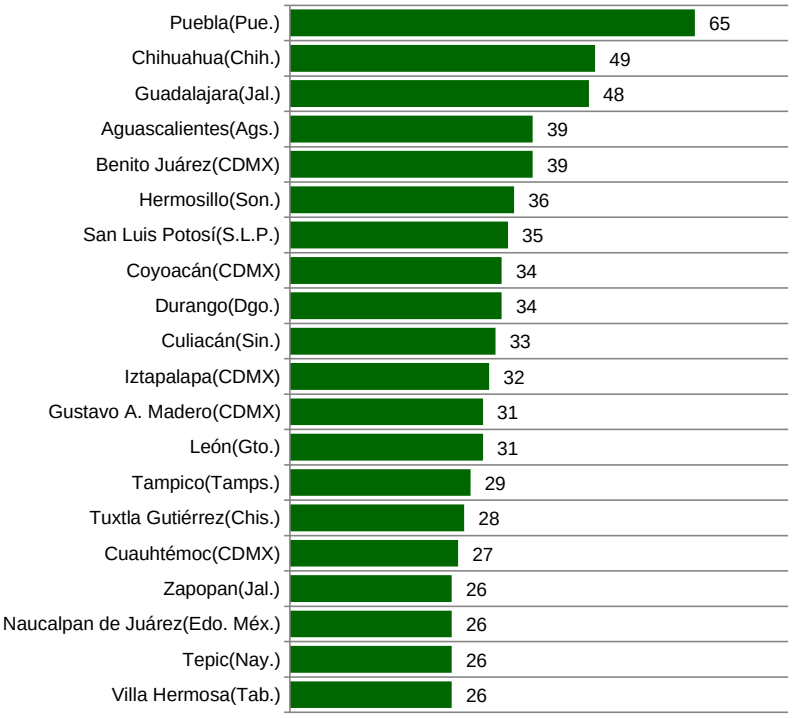
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,773



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 279 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros BBVA Bancomer, de éstos, 42 concentran el 62% de las quejas.



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

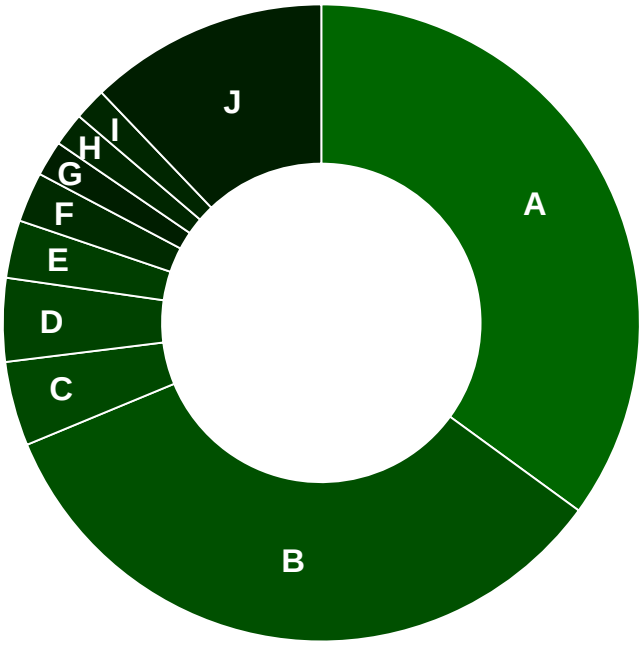
El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	135	8%
Entre 30 y 39 años	251	14%
Entre 40 y 49 años	376	21%
Entre 50 y 59 años	425	24%
Entre 60 y 69 años	385	22%
Entre 70 y 79 años	179	10%
Más de 80 años	22	1%
Total	**1,773**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,690**	**100.0**	**1,773**	**100.0**	**4.9**
Vida - Individual	607	35.9	621	35.1	**2.3**
Daños - Automóviles	538	31.8	598	33.7	**11.2**
Vida - Grupo	83	4.9	76	4.3	**-8.4**
Daños - Diversos misceláneos	49	2.9	75	4.2	**53.1**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	76	4.5	52	2.9	**-31.6**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	54	3.2	45	2.5	**-16.7**
Daños - Incendio	23	1.4	32	1.8	**39.1**
Daños - Diversos técnicos	5	0.3	30	1.7	**500.0**
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	39	2.3	29	1.6	**-25.6**
Resto de productos 1/	216	12.8	215	12.2	**-**

1/Incluye: Daños - Caución, Accidentes y Enfermedades - Salud, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.



A	**35.1%**	**Vida - Individual**
	26%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Cancelación de póliza no contratada
	16%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
B	**33.7%**	**Daños - Automóviles**
	26%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	18%	Negativa en el pago de la indemnización
	14%	Cancelación de póliza no contratada
C	**4.3%**	**Vida - Grupo**
	39%	Negativa en el pago de la indemnización
	11%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	9%	No se acredita el estado de invalidez total y permanente
D	**4.2%**	**Daños - Diversos misceláneos**
E	**2.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
G	**1.8%**	**Daños - Incendio**
H	**1.7%**	**Daños - Diversos técnicos**
I	**1.6%**	**Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos**
J	**12.2%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	**Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.**	**9.98**	**7.22**	**8.26**	**8.08**
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 de 2016, Seguros BBVA Bancomer acumuló 5 vencimientos de 1,249 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.7% 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, Seguros BBVA Bancomer no presentó problemática, ya que de los 1,287 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 130 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, 56 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 202 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 39 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 424 asuntos atendidos en este proceso, 132 (31.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 56.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 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 5.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 44 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 2016
SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	5	0				5
Asuntos directos	664	585				1,249
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.75**	**0.00**			✓	**0.40**
% de participación respecto del Sector	**6.10**	**0.00**				**2.75**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,664	5,870				12,534
Asuntos directos	664	585				1,249
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.04**	**10.03**			✓	**10.04**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	11	0				11
Asuntos directos	664	585				1,249
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.66**	**0.00**			✓	**0.88**
% de participación respecto del Sector	**17.46**	**0.00**				**12.09**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	685	602				1,287
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	68	62				130
Asuntos de GE que pasaron a CO	160	172				332
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**42.50**	**36.05**			✓	**39.16**
% de participación respecto del Sector	**17.39**	**13.03**				**14.99**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	26	30				56
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	68	62				130
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**38.24**	**48.39**			✗	**43.08**
% de participación respecto del Sector	**17.81**	**16.57**				**17.13**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	16	23				39
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	92	110				202
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**17.39**	**20.91**			✗	**19.31**
% de participación respecto del Sector	**6.64**	**8.88**				**7.80**
Calificación del Proceso	**72.59**	**77.40**				**72.17**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.40**	**2.75**	9.96	8.68	**9.32**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.04**	**n/a**	3.10	n/a	**3.10**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.88**	**12.09**	4.26	1.33	**2.80**
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**	**39.16**	**14.99**	8.84	7.89	**8.37**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**43.08**	**17.13**	8.97	3.80	**6.38**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**19.31**	**7.80**	6.52	7.89	**7.21**
Total	**100**			**76.66**	**59.59**	**72.17**

El puntaje 72.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.17 / 10 = 7.22 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 2016
SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
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.)	1	0				1
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**			✓	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**99.71**	**N/A**	**-**	**-**		**99.77**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

GESTIÓN ORDINARIA 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	**10**	**1.00**	**n/a**	9.77	n/a	**9.77**
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	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**99.77**	**80.00**	**99.77**

El puntaje 99.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.77 / 10 = 9.98 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 2016
SEGUROS BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	64	68				132
Asuntos concluidos	198	226				424
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.32**	**30.09**			✓	**31.13**
% de participación respecto del Sector	**7.74**	**7.08**				**7.38**
Asuntos diferidos no conciliados	35	39				74
Asuntos diferidos	64	68				132
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**54.69**	**57.35**			✗	**56.06**
% de participación respecto del Sector	**6.85**	**5.99**				**6.37**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	8				8
Asuntos concluidos	198	226				424
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**3.54**			✗	**1.89**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.59**				**5.52**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	21	23				44
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	**86.04**	**82.36**				**82.61**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**31.13**	**7.38**	14.08	13.33	**13.71**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**56.06**	**6.37**	9.35	13.17	**11.26**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.89**	**5.52**	19.28	16.00	**17.64**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.72**	**82.50**	**82.61**

El puntaje 82.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.61 / 10 = 8.26 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.98**	**x 0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**7.22**	**x 0.5**	**3.60**
• **Conciliación:**	**8.26**	**x 0.3**	**2.48**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.08

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
MAPFRE TEPEYAC

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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Mapfre Tepeyac:	4,417	Part. 7.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE TEPEYAC:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,038**	**3,352**	**64.5%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**778**	**1,065**	**36.9%**
Controversias	**686**	**964**	**40.5%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	461	665	44.3%
• Conciliación	225	299	32.9%
Solicitud de Dictamen	**86**	**94**	**9.3%**
Solicitud de Defensoría	**5**	**6**	**20.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**1**	**0.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,816**	**4,417**	**56.9%**

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

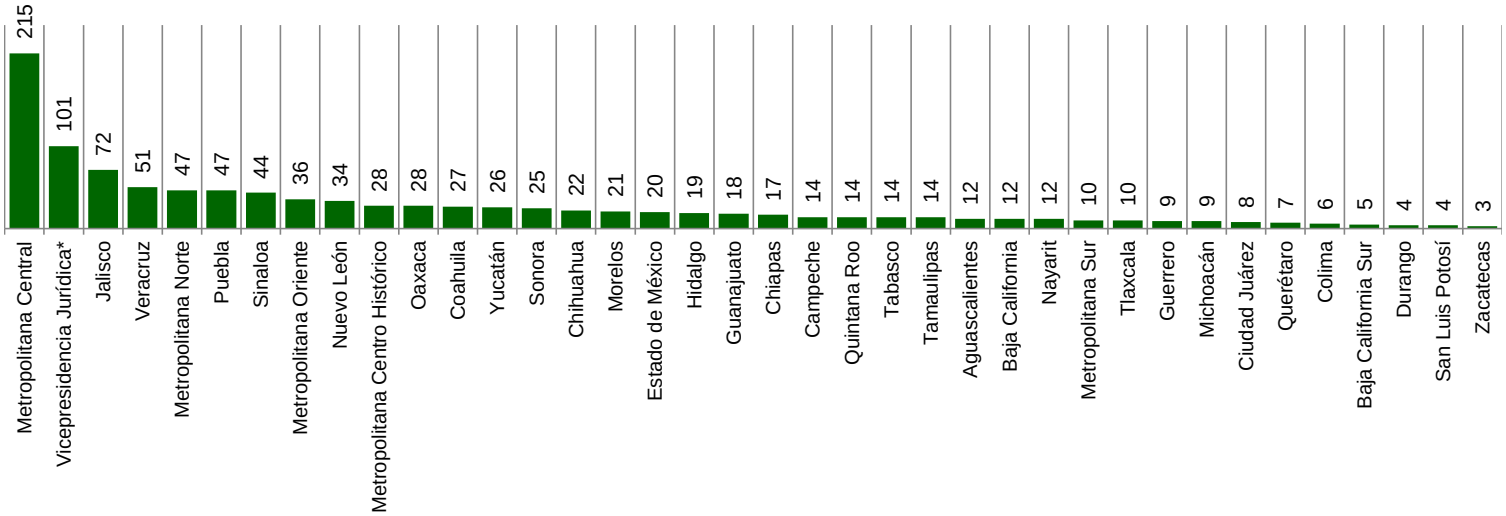
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
MAPFRE TEPEYAC

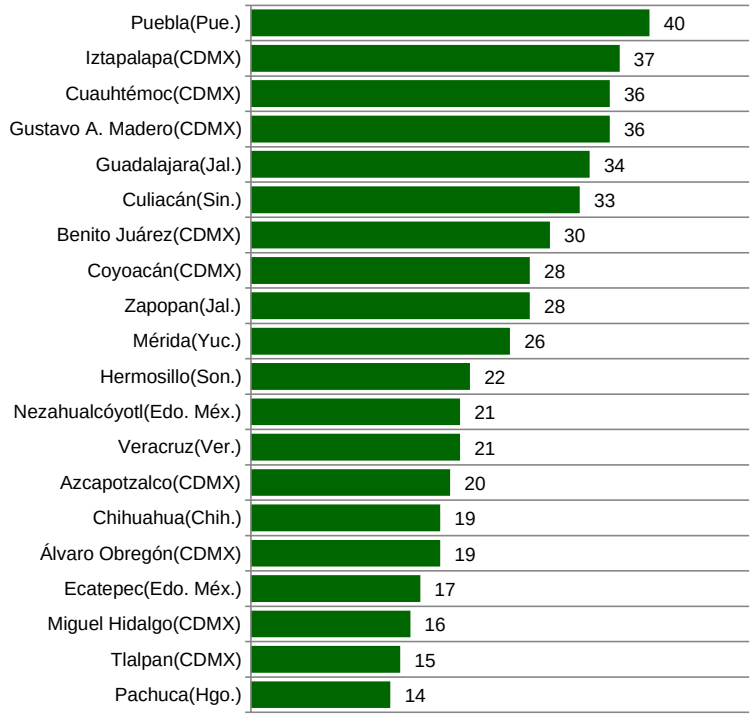
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,065



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 198 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre Tepeyac, de éstos, 35 concentran el 65% de las quejas.



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

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

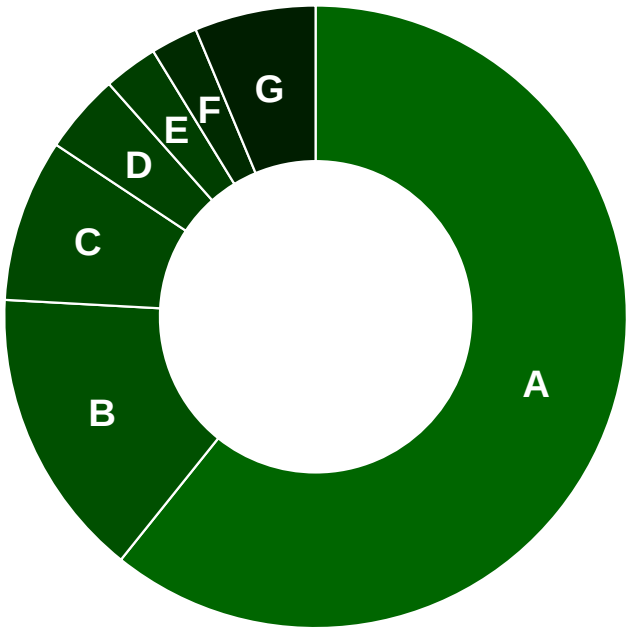
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	138	13%
Entre 30 y 39 años	204	19%
Entre 40 y 49 años	247	23%
Entre 50 y 59 años	257	24%
Entre 60 y 69 años	170	16%
Entre 70 y 79 años	44	4%
Más de 80 años	5	1%
Total	**1,065**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
MAPFRE TEPEYAC

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**778**	**100.0**	**1,065**	**100.0**	**36.9**
Daños - Automóviles	437	56.2	647	60.8	**48.1**
Vida - Individual	179	23.0	161	15.1	**-10.1**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	36	4.6	90	8.5	**150.0**
Vida - Grupo	27	3.5	44	4.1	**63.0**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	19	2.4	30	2.8	**57.9**
Daños - Diversos misceláneos	21	2.7	26	2.4	**23.8**
Resto de productos 1/	59	7.6	67	6.3	**-**

1/Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Diversos técnicos, Daños - Marítimo y transporte, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.



A	**60.8%**	**Daños - Automóviles**
	39%	Negativa en el pago de la indemnización
	11%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	9%	Inconformidad con el monto de la indemnización
B	**15.1%**	**Vida - Individual**
	30%	Negativa en el pago de la indemnización
	17%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	11%	Cancelación de póliza no contratada
C	**8.5%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	44%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	9%	Inconformidad con el monto de la indemnización
D	**4.1%**	**Vida - Grupo**
E	**2.8%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**2.4%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**6.3%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	**Mapfre Tepeyac, S.A.**	**N/A**	**8.05**	**8.50**	**8.23**
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 Mapfre Tepeyac no presentó problemática, ya que de los 619 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. Durante el primer semestre de 2016, Mapfre Tepeyac solicitó 3 prórrogas, es decir, el 0.5% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 17.6% 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 19 casos Mapfre Tepeyac 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 188 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 28 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 274 asuntos atendidos en este proceso, 87 (31.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 65.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (1.1%) 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 2.1% 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, Mapfre Tepeyac 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 2016
MAPFRE TEPEYAC

MAPFRE

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	334	285				619
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.)	1,731	1,700				3,431
Asuntos directos	334	285				619
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.18**	**5.96**			✗	**5.54**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	1				7
Asuntos directos	334	285				619
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.80**	**0.35**			✓	**1.13**
% de participación respecto del Sector	**9.52**	**3.57**				**7.69**
Asuntos con prórroga	0	3				3
Asuntos concluidos	346	296				642
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**1.01**			✗	**0.47**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**27.27**				**17.65**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	3				3
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	60				60
Asuntos con prórroga	0	3				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**20.00**			✗	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos con prórroga	0	3				3
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**33.33**			✗	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**				**100.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	13				19
Asuntos de GE que pasaron a CO	83	124				207
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.23**	**10.48**			✗	**9.18**
% de participación respecto del Sector	**1.53**	**2.73**				**2.19**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	4				5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	13				19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**16.67**	**30.77**			✗	**26.32**
% de participación respecto del Sector	**0.68**	**2.21**				**1.53**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	20				28
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	77	111				188
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**10.39**	**18.02**			✗	**14.89**
% de participación respecto del Sector	**3.32**	**7.72**				**5.60**
Calificación del Proceso	**93.87**	**79.23**				**80.49**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**5.54**	**n/a**	4.04	n/a	**4.04**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.13**	**7.69**	4.05	2.67	**3.36**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.47**	**17.65**	6.16	7.00	**6.58**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**20.00**	**n/a**	2.14	n/a	**2.14**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**33.33**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**9.18**	**2.19**	17.38	18.23	**17.81**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**26.32**	**1.53**	11.32	14.00	**12.66**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**14.89**	**5.60**	7.32	8.48	**7.90**
Total	**100**			**78.41**	**76.38**	**80.49**

El puntaje 80.49 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.49 / 10 = 8.05 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 2016
MAPFRE TEPEYAC

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	34	53				87
Asuntos concluidos	106	168				274
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.08**	**31.55**			✓	**31.75**
% de participación respecto del Sector	**4.11**	**5.52**				**4.87**
Asuntos diferidos no conciliados	25	32				57
Asuntos diferidos	34	53				87
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**73.53**	**60.38**			✓	**65.52**
% de participación respecto del Sector	**4.89**	**4.92**				**4.91**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2				3
Asuntos concluidos	106	168				274
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.94**	**1.19**			✗	**1.09**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**1.40**				**2.07**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	5	4				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	**69.74**	**85.06**				**84.97**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**31.75**	**4.87**	13.97	15.60	**14.79**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**65.52**	**4.91**	7.55	14.74	**11.15**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.09**	**2.07**	19.58	18.50	**19.04**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.10**	**88.85**	**84.97**

El puntaje 84.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.97 / 10 = 8.50 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.05**	**x**	**0.6**	**4.83**
• **Conciliación:**	**8.50**	**x**	**0.4**	**3.40**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.23

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Banorte:	2,710	Part. 4.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,039**	**1,727**	**66.2%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**704**	**983**	**39.6%**
Controversias	**650**	**885**	**36.2%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	449	632	40.8%
• Conciliación	200	253	26.5%
Solicitud de Dictamen	**52**	**86**	**65.4%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**9**	**350.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**3**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,743**	**2,710**	**55.5%**

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

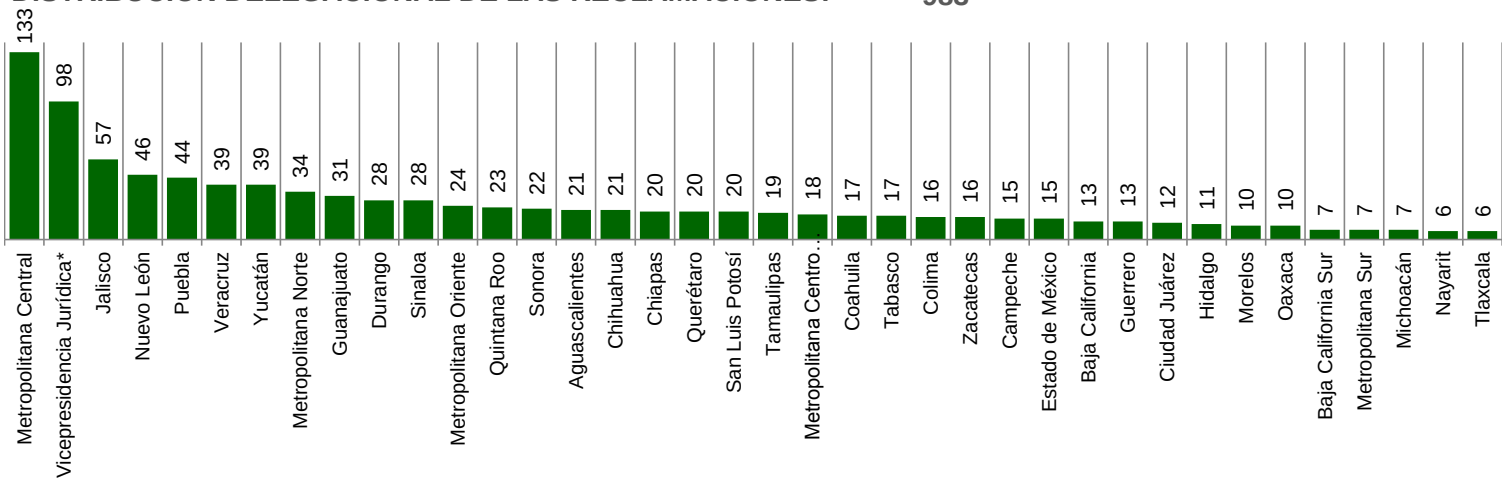
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
SEGUROS BANORTE

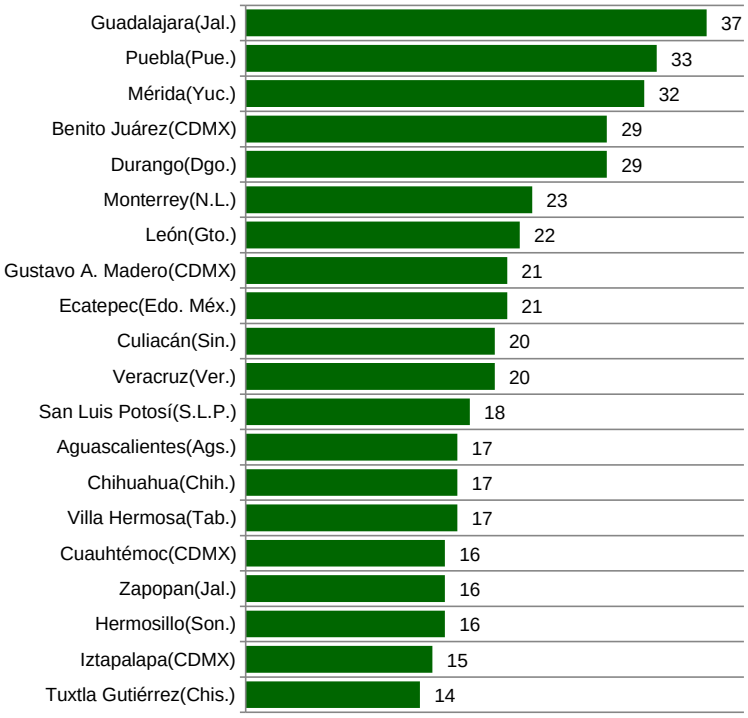
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 983



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 178 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 34 concentran el 61% de las quejas.



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

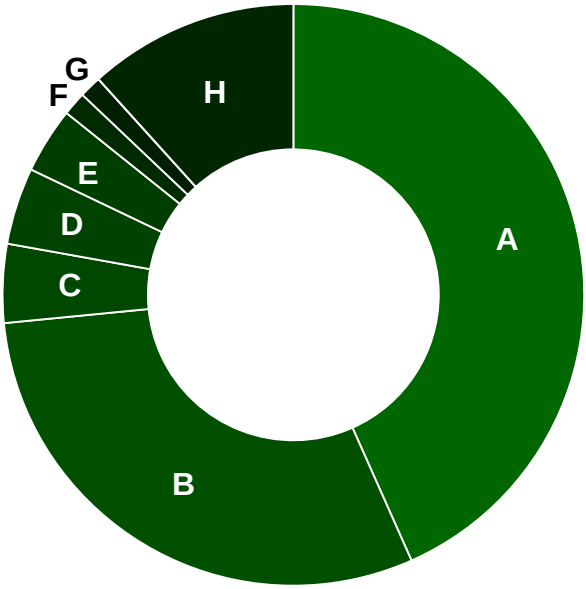
El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	85	9%
Entre 30 y 39 años	226	23%
Entre 40 y 49 años	263	27%
Entre 50 y 59 años	200	20%
Entre 60 y 69 años	160	16%
Entre 70 y 79 años	38	4%
Más de 80 años	11	1%
Total	**983**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**704**	**100.0**	**983**	**100.0**	**39.6**
Daños - Automóviles	309	43.9	426	43.3	**37.9**
Vida - Individual	194	27.6	296	30.1	**52.6**
Vida - Grupo	39	5.5	43	4.4	**10.3**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	32	4.5	42	4.3	**31.3**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	20	2.8	36	3.7	**80.0**
Daños - Diversos misceláneos	18	2.6	13	1.3	**-27.8**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	6	0.9	12	1.2	**100.0**
Resto de productos 1/	86	12.2	115	11.7	**-**

1/Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Crédito, Daños - Diversos técnicos, Daños - Incendio, entre otros.



A	**43.3%**	**Daños - Automóviles**
	35%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	10%	Inconformidad con la reparación del bien afectado
B	**30.1%**	**Vida - Individual**
	31%	Negativa en el pago de la indemnización
	18%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	17%	Cancelación de póliza no contratada
C	**4.4%**	**Vida - Grupo**
	35%	Negativa en el pago de la indemnización
	23%	SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)
	9%	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
D	**4.3%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
E	**3.7%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
F	**1.3%**	**Daños - Diversos misceláneos**
G	**1.2%**	**Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales**
H	**11.7%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	**Seguros Banorte, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.61**	**7.79**	**8.28**
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 Banorte no presentó problemática, únicamente 2 de los 628 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 644 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 15 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 176 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 27 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 257 asuntos atendidos en este proceso, 100 (38.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 76.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 16 asuntos (6.2%) 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 11.0% 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, 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 2016
SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	1				2
Asuntos directos	327	301				628
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.31**	**0.33**			✗	**0.32**
% de participación respecto del Sector	**1.22**	**1.00**				**1.10**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,837	5,227				11,064
Asuntos directos	327	301				628
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.85**	**17.37**			✓	**17.62**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	1				7
Asuntos directos	327	301				628
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.83**	**0.33**			✓	**1.11**
% de participación respecto del Sector	**9.52**	**3.57**				**7.69**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	335	309				644
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	9				15
Asuntos de GE que pasaron a CO	82	109				191
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.32**	**8.26**			✗	**7.85**
% de participación respecto del Sector	**1.53**	**1.89**				**1.73**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	3				8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	9				15
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**83.33**	**33.33**			✓	**53.33**
% de participación respecto del Sector	**3.42**	**1.66**				**2.45**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	11	16				27
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	76	100				176
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.47**	**16.00**			✗	**15.34**
% de participación respecto del Sector	**4.56**	**6.18**				**5.40**
Calificación del Proceso	**85.04**	**88.90**				**86.12**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.32**	**1.10**	9.97	9.47	**9.72**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.62**	**n/a**	1.50	n/a	**1.50**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.11**	**7.69**	4.06	2.67	**3.37**
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**	**7.85**	**1.73**	17.76	18.60	**18.18**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**53.33**	**2.45**	7.53	13.40	**10.47**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.34**	**5.40**	7.24	8.54	**7.89**
Total	**100**			**83.07**	**82.68**	**86.12**

El puntaje 86.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.12 / 10 = 8.61 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 2016
SEGUROS BANORTE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	45	55				100
Asuntos concluidos	113	144				257
Índice de asuntos diferidos (%)	**39.82**	**38.19**			✓	**38.91**
% de participación respecto del Sector	**5.44**	**5.72**				**5.59**
Asuntos diferidos no conciliados	34	42				76
Asuntos diferidos	45	55				100
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**75.56**	**76.36**			✗	**76.00**
% de participación respecto del Sector	**6.65**	**6.45**				**6.54**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	16				16
Asuntos concluidos	113	144				257
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**11.11**			✗	**6.23**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**11.19**				**11.03**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	12				13
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	**84.25**	**77.48**				**77.87**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**38.91**	**5.59**	12.61	14.95	**13.78**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**76.00**	**6.54**	5.56	12.99	**9.28**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**6.23**	**11.03**	17.63	12.00	**14.82**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**75.80**	**79.94**	**77.87**

El puntaje 77.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.87 / 10 = 7.79 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.61	x	0.6	5.17
• **Conciliación:**	7.79	x	0.4	3.11

IDATU ENERO-JUNIO = 8.28

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*: 58,008

Acciones de Defensa realizadas de Quálitas Compañía de Seguros: 3,953 Part. 6.8%

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

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,847**	**2,682**	**45.2%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**1,180**	**1,271**	**7.7%**
Controversias	**1,086**	**1,168**	**7.6%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	733	817	11.5%
• Conciliación	353	351	-0.6%
Solicitud de Dictamen	**91**	**95**	**4.4%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**5**	**150.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**3**	**200.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**3,027**	**3,953**	**30.6%**

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

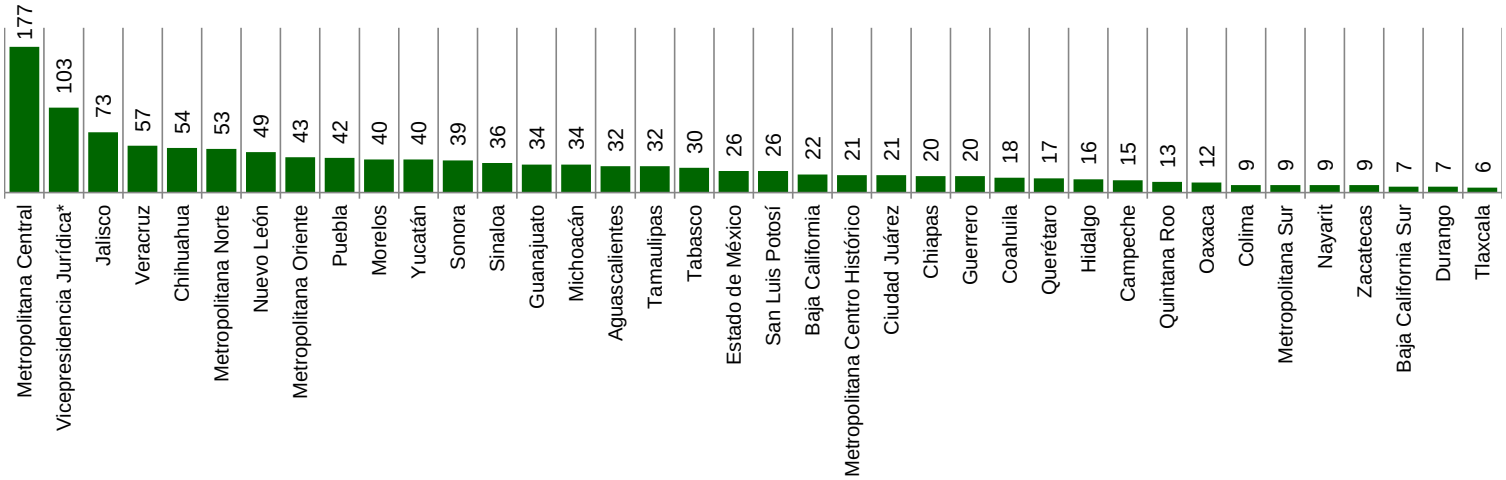
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

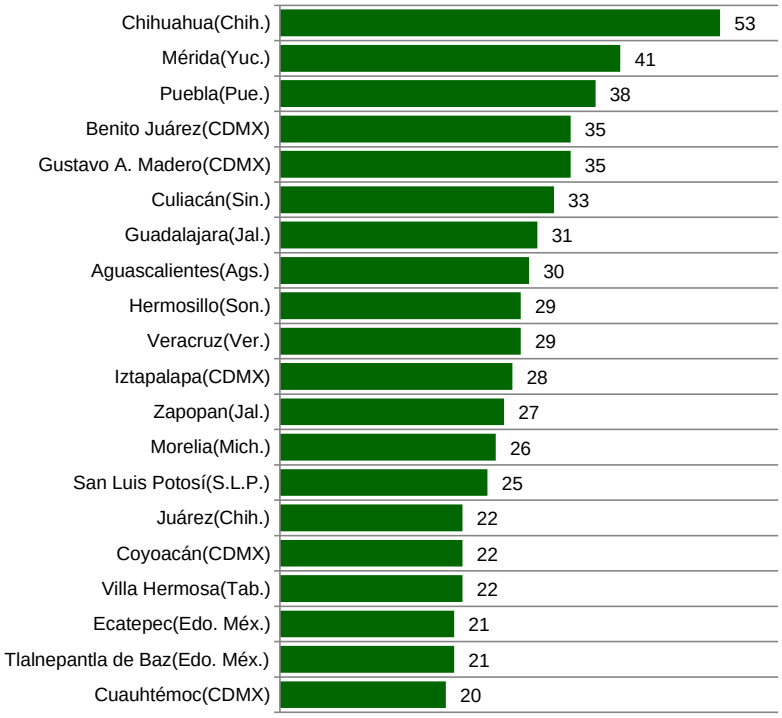
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,271



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 224 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas Compañía de Seguros, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.



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

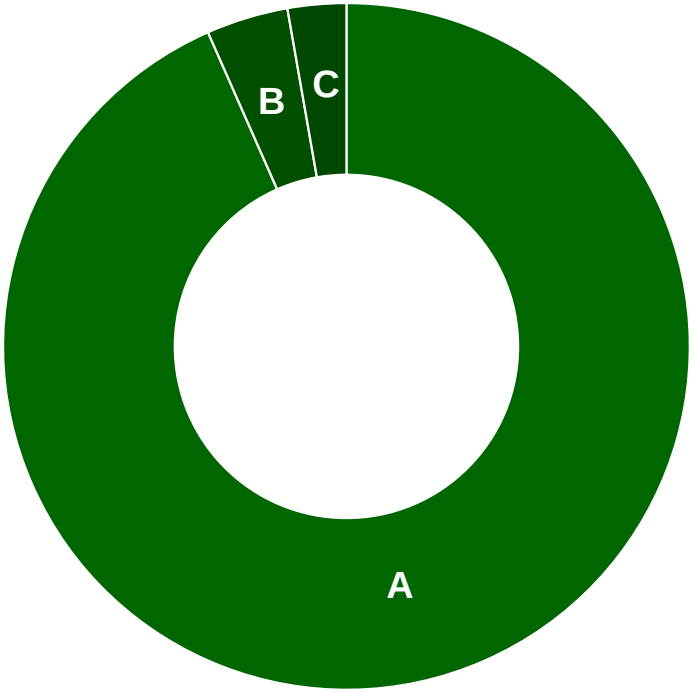
El 64% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 36% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	160	13%
Entre 30 y 39 años	286	22%
Entre 40 y 49 años	310	24%
Entre 50 y 59 años	288	23%
Entre 60 y 69 años	167	13%
Entre 70 y 79 años	52	4%
Más de 80 años	8	1%
Total	**1,271**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,180**	**100.0**	**1,271**	**100.0**	**7.7**
Daños - Automóviles	1,124	95.3	1,187	93.4	**5.6**
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	36	3.0	49	3.9	**36.1**
Daños - Diversos misceláneos	0	0.0	3	0.2	**-**
Resto de productos 1/	20	1.7	32	2.5	**-**

1/Incluye: Daños - Diversos técnicos, Daños - Incendio, entre otros.



A 93.4% Daños - Automóviles

- 36% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 11% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización

B 3.9% Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales

- 45% Negativa en el pago de la indemnización
- 22% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 12% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 2.7% 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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	**Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.66**	**7.90**	**8.35**
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 Quálitas no presentó problemática, ya que de los 739 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, Quálitas no presentó problemática, ya que de los 754 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 32 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, 13 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 229 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 33 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 348 asuntos atendidos en este proceso, 137 (39.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (1.7%) 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 4.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 21 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 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 2016
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	347	392				739
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.)	3,879	6,404				10,283
Asuntos directos	347	392				739
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.18**	**16.34**			✗	**13.91**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3				5
Asuntos directos	347	392				739
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.58**	**0.77**			✗	**0.68**
% de participación respecto del Sector	**3.17**	**10.71**				**5.49**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	357	397				754
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	23				32
Asuntos de GE que pasaron a CO	113	148				261
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.96**	**15.54**			✗	**12.26**
% de participación respecto del Sector	**2.30**	**4.83**				**3.69**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	8				13
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	23				32
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**55.56**	**34.78**			✓	**40.63**
% de participación respecto del Sector	**3.42**	**4.42**				**3.98**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	20				33
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	104	125				229
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**12.50**	**16.00**			✗	**14.41**
% de participación respecto del Sector	**5.39**	**7.72**				**6.60**
Calificación del Proceso	**89.38**	**85.35**				**86.59**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**13.91**	**n/a**	2.28	n/a	**2.28**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.68**	**5.49**	4.43	3.33	**3.88**
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**	**12.26**	**3.69**	16.51	17.02	**16.76**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**40.63**	**3.98**	9.31	12.40	**10.86**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**14.41**	**6.60**	7.41	8.21	**7.81**
Total	**100**			**84.94**	**80.96**	**86.59**

El puntaje 86.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.59 / 10 = 8.66 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 2016
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	53	84				137
Asuntos concluidos	144	204				348
Índice de asuntos diferidos (%)	**36.81**	**41.18**			✗	**39.37**
% de participación respecto del Sector	**6.41**	**8.74**				**7.66**
Asuntos diferidos no conciliados	42	62				104
Asuntos diferidos	53	84				137
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**79.25**	**73.81**			✓	**75.91**
% de participación respecto del Sector	**8.22**	**9.52**				**8.95**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	6				6
Asuntos concluidos	144	204				348
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**2.94**			✗	**1.72**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.20**				**4.14**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	6	15				21
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	**83.18**	**77.43**				**78.96**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**39.37**	**7.66**	12.52	13.08	**12.80**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**75.91**	**8.95**	5.58	10.41	**7.99**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.72**	**4.14**	19.34	17.00	**18.17**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**77.44**	**80.48**	**78.96**

El puntaje 78.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.96 / 10 = 7.90 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.66	x	0.6	5.19
• **Conciliación:**	7.90	x	0.4	3.16

IDATU ENERO-JUNIO = 8.35

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Inbursa:	1,788	Part. 3.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**919**	**1,142**	**24.3%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**614**	**646**	**5.2%**
Controversias	**583**	**601**	**3.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	439	429	-2.3%
• Conciliación	144	172	19.4%
Solicitud de Dictamen	**30**	**42**	**40.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**3**	**200.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,533**	**1,788**	**16.6%**

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

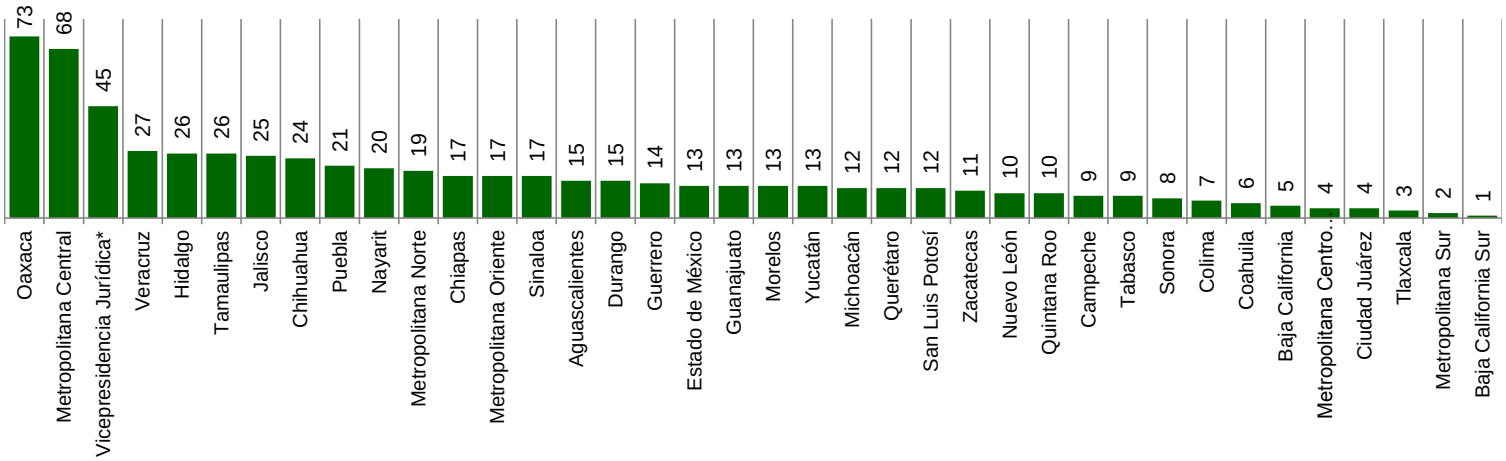
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
SEGUROS INBURSA

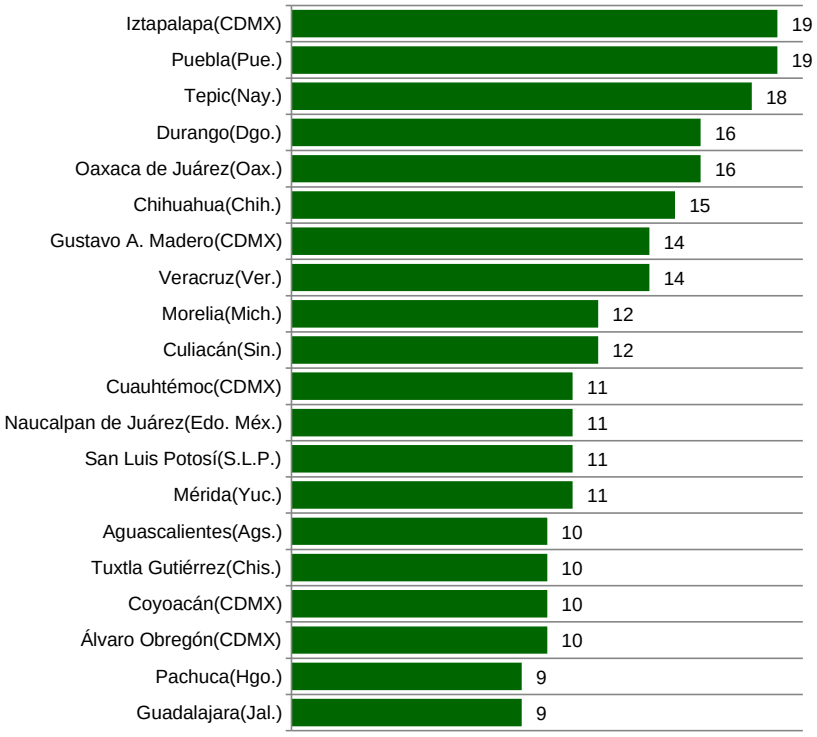
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 646



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 204 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 53 concentran el 66% de las quejas.



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

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

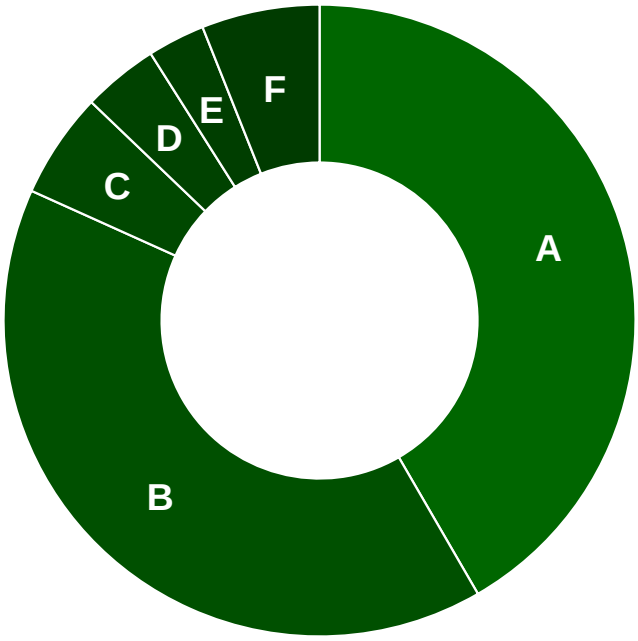
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	50	8%
Entre 30 y 39 años	160	25%
Entre 40 y 49 años	136	21%
Entre 50 y 59 años	161	25%
Entre 60 y 69 años	106	16%
Entre 70 y 79 años	29	4%
Más de 80 años	4	1%
Total	**646**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SEGUROS INBURSA

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**614**	**100.0**	**646**	**100.0**	**5.2**
Daños - Automóviles	254	41.3	269	41.7	**5.9**
Vida - Individual	245	39.9	259	40.1	**5.7**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	49	8.0	35	5.4	**-28.6**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	6	1.0	25	3.9	**316.7**
Vida - Grupo	33	5.4	19	2.9	**-42.4**
Daños - Diversos misceláneos	1	0.2	6	0.9	**500.0**
Resto de productos 1/	26	4.2	33	5.1	**-**

1/Incluye: Daños - Marítimo y transporte, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Crédito, Daños - Caución, entre otros.



A	**41.7%**	**Daños - Automóviles**
	30%	Negativa en el pago de la indemnización
	13%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	12%	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
B	**40.1%**	**Vida - Individual**
	42%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	19%	Negativa en el pago de la indemnización
	7%	Cancelación de póliza no contratada
C	**5.4%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	37%	Negativa en el pago de la indemnización
	14%	Inconformidad con el monto de la indemnización
	14%	Inconformidad con el rechazo por preexistencia
D	**3.9%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
E	**2.9%**	**Vida - Grupo**
F	**6.0%**	**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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	**Seguros Inbursa, S.A.**	**N/A**	**8.55**	**8.82**	**8.66**
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 Inbursa no presentó problemática, únicamente 3 de los 412 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 2016, Seguros Inbursa solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.2% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 5.9% 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 29 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, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 98 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 14 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 169 asuntos atendidos en este proceso, 38 (22.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 71.1% 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 1.4% 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 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 2016
SEGUROS INBURSA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	1				3
Asuntos directos	229	183				412
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.87**	**0.55**			✓	**0.73**
% de participación respecto del Sector	**2.44**	**1.00**				**1.65**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,602	1,159				2,761
Asuntos directos	229	183				412
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.00**	**6.33**			✓	**6.70**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	1				4
Asuntos directos	229	183				412
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.31**	**0.55**			✓	**0.97**
% de participación respecto del Sector	**4.76**	**3.57**				**4.40**
Asuntos con prórroga	0	1				1
Asuntos concluidos	236	194				430
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.52**			✗	**0.23**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.09**				**5.88**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	1				1
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	12				12
Asuntos con prórroga	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**12.00**			✗	**12.00**
% 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	1				1
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	13	16				29
Asuntos de GE que pasaron a CO	64	63				127
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**20.31**	**25.40**			✗	**22.83**
% de participación respecto del Sector	**3.32**	**3.36**				**3.34**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	5				7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	16				29
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**15.38**	**31.25**			✗	**24.14**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**2.76**				**2.14**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	8				14
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	51	47				98
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**11.76**	**17.02**			✗	**14.29**
% de participación respecto del Sector	**2.49**	**3.09**				**2.80**
Calificación del Proceso	**91.49**	**85.62**				**85.47**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.73**	**1.65**	9.93	9.21	**9.57**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**6.70**	**n/a**	3.80	n/a	**3.80**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.97**	**4.40**	4.18	3.67	**3.93**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.23**	**5.88**	8.09	9.00	**8.54**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**12.00**	**n/a**	3.29	n/a	**3.29**
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**	**22.83**	**3.34**	13.49	17.30	**15.40**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**24.14**	**2.14**	11.62	13.60	**12.61**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**14.29**	**2.80**	7.43	9.24	**8.33**
Total	**100**			**81.83**	**82.01**	**85.47**

El puntaje 85.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.47 / 10 = 8.55 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 2016
SEGUROS INBURSA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	21	17				38
Asuntos concluidos	80	89				169
Índice de asuntos diferidos (%)	**26.25**	**19.10**			✓	**22.49**
% de participación respecto del Sector	**2.54**	**1.77**				**2.13**
Asuntos diferidos no conciliados	17	10				27
Asuntos diferidos	21	17				38
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**80.95**	**58.82**			✓	**71.05**
% de participación respecto del Sector	**3.33**	**1.54**				**2.32**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1				2
Asuntos concluidos	80	89				169
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**1.25**	**1.12**			✓	**1.18**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**0.70**				**1.38**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	3	5				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	**68.49**	**90.47**				**88.18**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**22.49**	**2.13**	15.73	18.08	**16.90**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**71.05**	**2.32**	6.50	17.51	**12.00**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**1.18**	**1.38**	19.55	19.00	**19.28**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.78**	**94.59**	**88.18**

El puntaje 88.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.18 / 10 = 8.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.55**	**x**	**0.6**	**5.13**
• **Conciliación:**	**8.82**	**x**	**0.4**	**3.53**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.66

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de HDI Seguros:	893	Part. 1.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**386**	**601**	**55.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**241**	**292**	**21.2%**
Controversias	**216**	**265**	**22.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	155	198	27.7%
• Conciliación	61	67	9.8%
Solicitud de Dictamen	**25**	**25**	**0.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**1**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**1**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**627**	**893**	**42.4%**

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

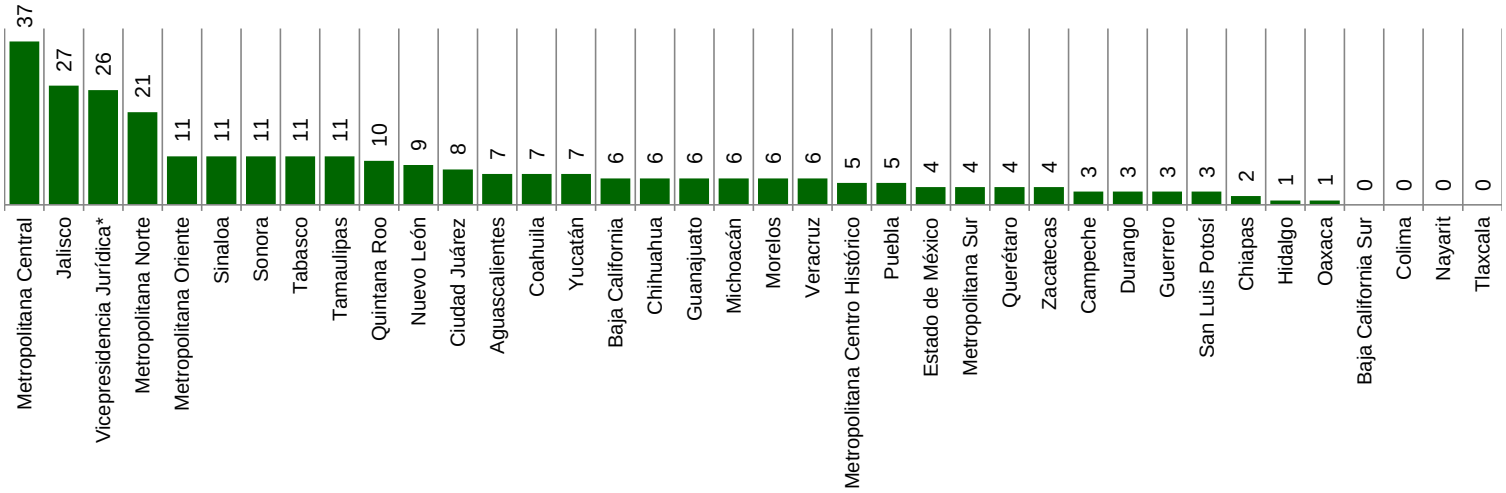
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
HDI SEGUROS

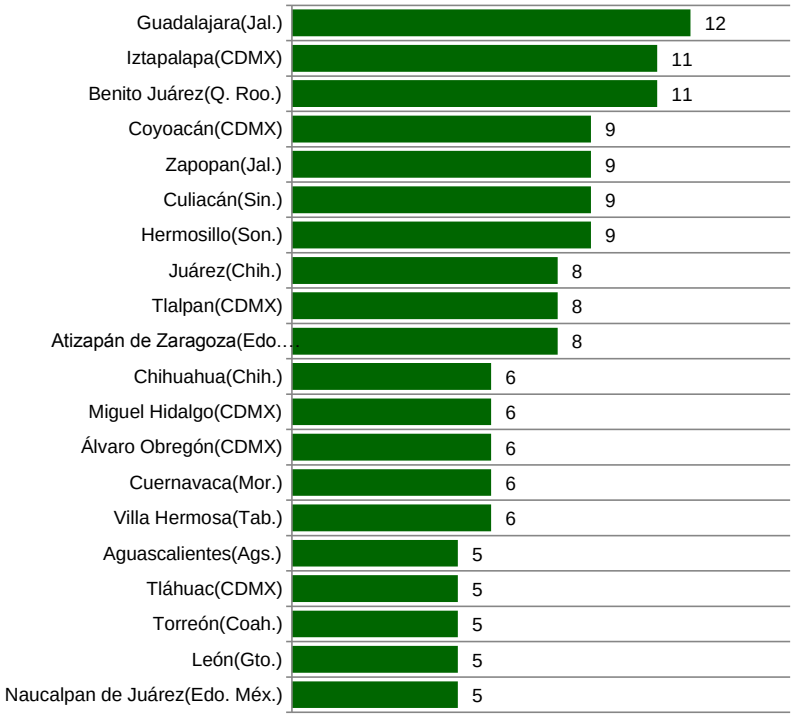
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 292



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 85 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 28 concentran el 63% de las quejas.



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

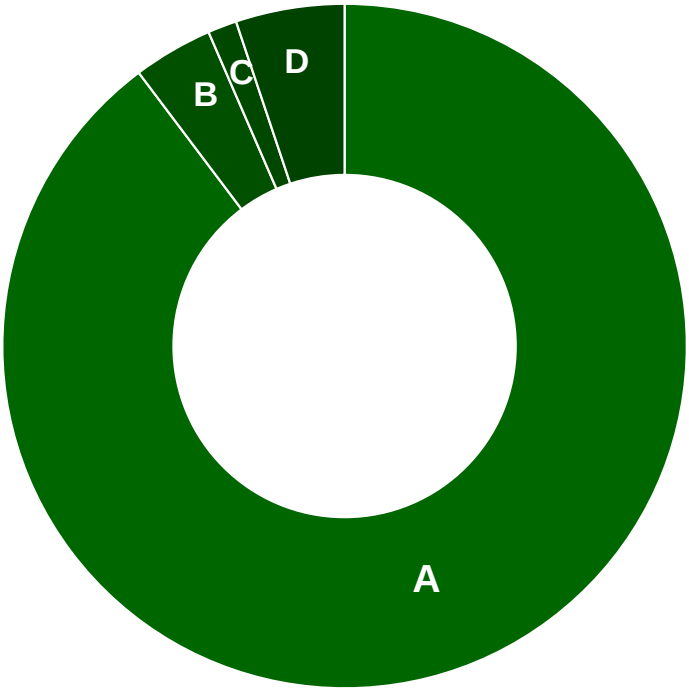
El 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	36	12%
Entre 30 y 39 años	72	25%
Entre 40 y 49 años	93	32%
Entre 50 y 59 años	59	20%
Entre 60 y 69 años	28	9%
Entre 70 y 79 años	4	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**292**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**241**	**100.0**	**292**	**100.0**	**21.2**
Daños - Automóviles	208	86.3	262	89.7	**26.0**
Vida - Individual	4	1.7	11	3.8	**175.0**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	4	1.7	4	1.4	**0.0**
Resto de productos 1/	25	10.3	15	5.1	**-**

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



A 89.7% Daños - Automóviles

- 39% Negativa en el pago de la indemnización
- 14% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 13% Inconformidad con la reparación del bien afectado

B 3.8% Vida - Individual

- 55% Negativa en el pago de la indemnización
- 36% Indebida recisión del contrato y/o póliza por supuestas omisiones o inexactas declaraciones
- 9% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 1.4% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

- 50% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 25% Negativa en el pago de la indemnización
- 25% Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza

D 5.1% 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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	**HDI Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.86**	**8.83**	**8.85**
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 de 2016, HDI Seguros acumuló 4 vencimientos de 191 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.2% 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, HDI Seguros no presentó problemática, ya que de los 192 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 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 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 60 asuntos atendidos en este proceso, 16 (26.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (3.3%) 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 1.4% 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, 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 2016
HDI SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	2				4
Asuntos directos	110	81				191
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.82**	**2.47**			✗	**2.09**
% de participación respecto del Sector	**2.44**	**2.00**				**2.20**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,410	1,448				2,858
Asuntos directos	110	81				191
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.82**	**17.88**			✗	**14.96**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	110	81				191
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.91**	**0.00**			✓	**0.52**
% de participación respecto del Sector	**1.59**	**0.00**				**1.10**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	110	82				192
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	2				5
Asuntos de GE que pasaron a CO	19	28				47
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**15.79**	**7.14**			✓	**10.64**
% de participación respecto del Sector	**0.77**	**0.42**				**0.58**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	2				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**66.67**	**50.00**			✓	**60.00**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**0.55**				**0.92**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	26				42
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**12.50**	**11.54**			✓	**11.90**
% de participación respecto del Sector	**0.83**	**1.16**				**1.00**
Calificación del Proceso	**88.84**	**90.13**				**88.59**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**2.09**	**2.20**	9.81	8.94	**9.38**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**14.96**	**n/a**	2.06	n/a	**2.06**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.52**	**1.10**	4.56	4.67	**4.61**
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**	**10.64**	**0.58**	16.97	19.53	**18.25**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**60.00**	**0.92**	6.60	14.40	**10.50**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**11.90**	**1.00**	7.86	9.73	**8.79**
Total	**100**			**82.86**	**87.27**	**88.59**

El puntaje 88.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.59 / 10 = 8.86 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 2016
HDI SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	7	9				16
Asuntos concluidos	26	34				60
Índice de asuntos diferidos (%)	**26.92**	**26.47**			✓	**26.67**
% de participación respecto del Sector	**0.85**	**0.94**				**0.89**
Asuntos diferidos no conciliados	5	7				12
Asuntos diferidos	7	9				16
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**71.43**	**77.78**			✗	**75.00**
% de participación respecto del Sector	**0.98**	**1.08**				**1.03**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2				2
Asuntos concluidos	26	34				60
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.88**			✗	**3.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.40**				**1.38**
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	**89.94**	**87.95**				**88.25**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**26.67**	**0.89**	14.93	19.19	**17.06**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**75.00**	**1.03**	5.75	18.89	**12.32**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.33**	**1.38**	18.73	19.00	**18.87**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.42**	**97.08**	**88.25**

El puntaje 88.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.25 / 10 = 8.83 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.86	x	0.6	5.32
• **Conciliación:**	8.83	x	0.4	3.53

IDATU ENERO-JUNIO = 8.85

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
ABA 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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de ABA Seguros:	1,493	Part. 2.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABA SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**741**	**1,088**	**46.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**367**	**405**	**10.4%**
Controversias	**346**	**385**	**11.3%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	244	273	11.9%
• Conciliación	102	112	9.8%
Solicitud de Dictamen	**21**	**20**	**-4.8%**
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**	**-**
TOTAL	**1,108**	**1,493**	**34.7%**

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

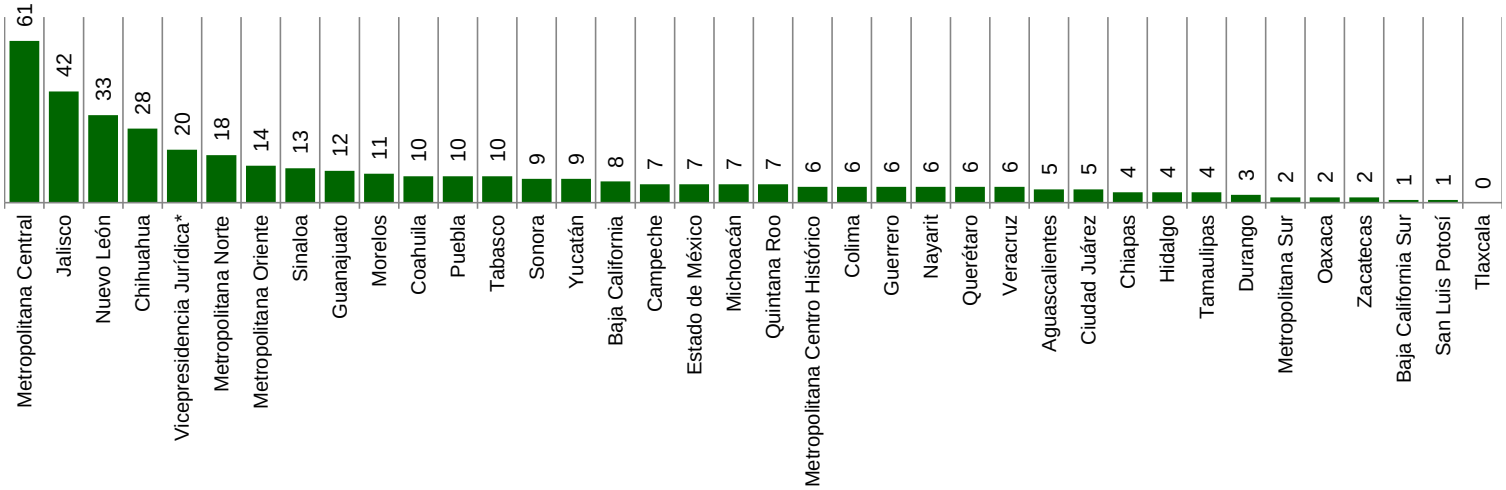
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
ABA SEGUROS

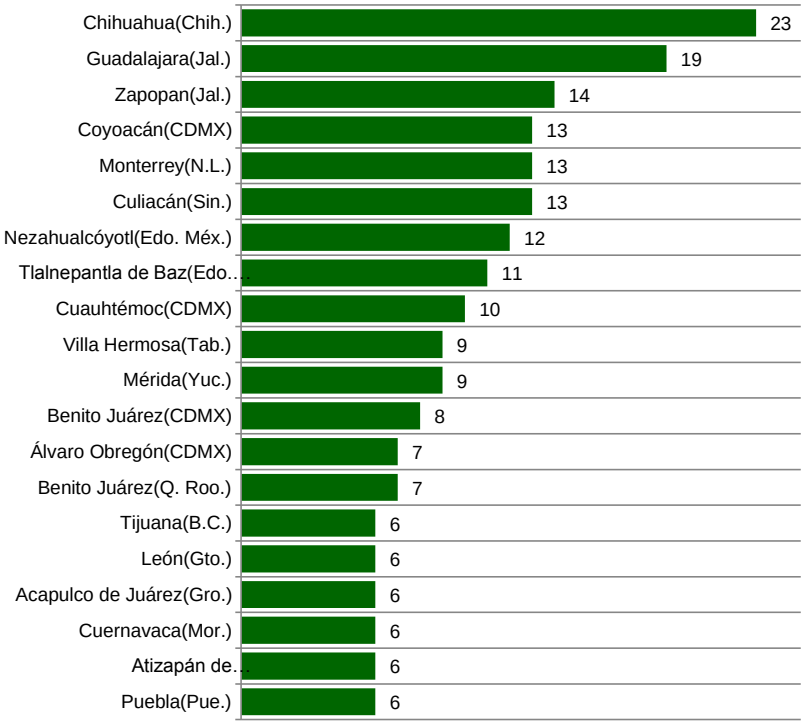
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 405



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 117 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABA Seguros, de éstos, 28 concentran el 61% de las quejas.



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

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

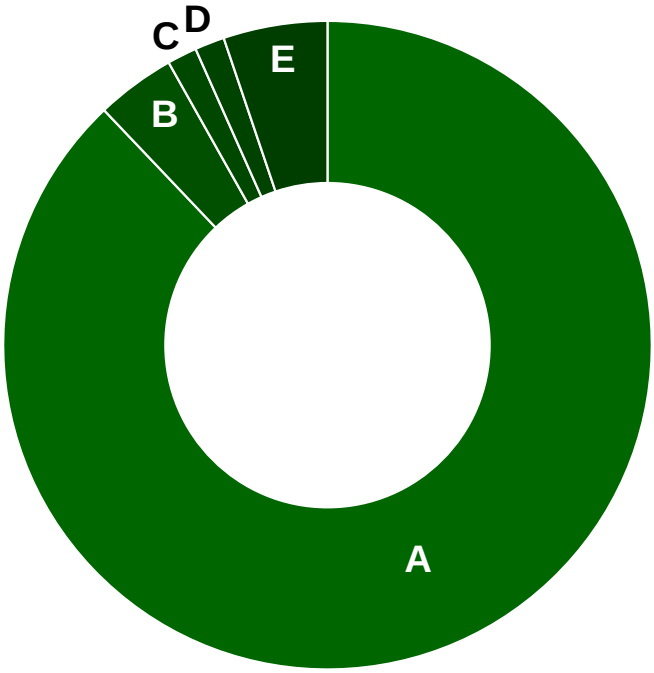
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	44	11%
Entre 30 y 39 años	104	26%
Entre 40 y 49 años	115	28%
Entre 50 y 59 años	87	22%
Entre 60 y 69 años	46	11%
Entre 70 y 79 años	9	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**405**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
ABA SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**367**	**100.0**	**405**	**100.0**	**10.4**
Daños - Automóviles	329	89.7	356	87.9	**8.2**
Daños - Diversos misceláneos	7	1.9	16	3.9	**128.6**
Daños - Incendio	10	2.7	6	1.5	**-40.0**
Daños - Diversos técnicos	0	0.0	6	1.5	**-**
Resto de productos 1/	21	5.7	21	5.2	**-**

1/ Incluye: Daños - Marítimo y transporte, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, entre otros.



A 87.9% Daños - Automóviles

- 35% Negativa en el pago de la indemnización
- 13% Inconformidad con la reparación del bien afectado
- 12% Inconformidad con el monto de la indemnización

B 3.9% Daños - Diversos misceláneos

- 50% Negativa en el pago de la indemnización
- 31% Inconformidad con el monto de la indemnización
- 13% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada

C 1.5% Daños - Incendio

- 33% Negativa en el pago de la indemnización
- 17% Inconformidad con el contenido del contrato y/o póliza
- 17% Incumplimiento de beneficios adicionales contratados

D 1.5% Daños - Diversos técnicos

E 5.2% 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	8.91	9.01	8.95
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	**ABA Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**9.08**	**8.64**	**8.91**
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 ABA Seguros no presentó problemática, ya que de los 267 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, ABA Seguros no presentó problemática, ya que de los 275 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 11 casos ABA 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 61 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 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 98 asuntos atendidos en este proceso, 37 (37.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 64.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asunto (4.1%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 2.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 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, ABA 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 2016
ABA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	112	155				267
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.)	600	1,026				1,626
Asuntos directos	112	155				267
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.36**	**6.62**			✗	**6.09**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3				5
Asuntos directos	112	155				267
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.79**	**1.94**			✗	**1.87**
% de participación respecto del Sector	**3.17**	**10.71**				**5.49**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	115	160				275
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	7	4				11
Asuntos de GE que pasaron a CO	34	38				72
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**20.59**	**10.53**			✓	**15.28**
% de participación respecto del Sector	**1.79**	**0.84**				**1.27**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	0				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	4				11
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**42.86**	**0.00**			✓	**27.27**
% de participación respecto del Sector	**2.05**	**0.00**				**0.92**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	5				9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	27	34				61
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.81**	**14.71**			✓	**14.75**
% de participación respecto del Sector	**1.66**	**1.93**				**1.80**
Calificación del Proceso	**90.91**	**94.10**				**90.84**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**6.09**	**n/a**	3.93	n/a	**3.93**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.87**	**5.49**	3.43	3.33	**3.38**
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**	**15.28**	**1.27**	15.65	18.98	**17.31**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**27.27**	**0.92**	11.18	14.40	**12.79**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**14.75**	**1.80**	7.34	9.51	**8.43**
Total	**100**			**86.53**	**86.22**	**90.84**

El puntaje 90.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.84 / 10 = 9.08 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 2016
ABA SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	14	23				37
Asuntos concluidos	49	49				98
Índice de asuntos diferidos (%)	**28.57**	**46.94**			✗	**37.76**
% de participación respecto del Sector	**1.69**	**2.39**				**2.07**
Asuntos diferidos no conciliados	9	15				24
Asuntos diferidos	14	23				37
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**64.29**	**65.22**			✗	**64.86**
% de participación respecto del Sector	**1.76**	**2.30**				**2.07**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	4				4
Asuntos concluidos	49	49				98
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**8.16**			✗	**4.08**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**2.80**				**2.76**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	3	2				5
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	**89.82**	**85.04**				**86.43**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**37.76**	**2.07**	12.83	18.13	**15.48**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**64.86**	**2.07**	7.68	17.79	**12.73**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**4.08**	**2.76**	18.45	18.00	**18.22**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**78.95**	**93.92**	**86.43**

El puntaje 86.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.43 / 10 = 8.64 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**9.08**	**x**	**0.6**	**5.45**
• **Conciliación:**	**8.64**	**x**	**0.4**	**3.46**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.91

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
HSBC 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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de HSBC Seguros:	850	Part. 1.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**344**	**539**	**56.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**244**	**311**	**27.5%**
Controversias	**222**	**288**	**29.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	169	222	31.4%
• Conciliación	53	66	24.5%
Solicitud de Dictamen	**21**	**22**	**4.8%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**1**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**588**	**850**	**44.6%**

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

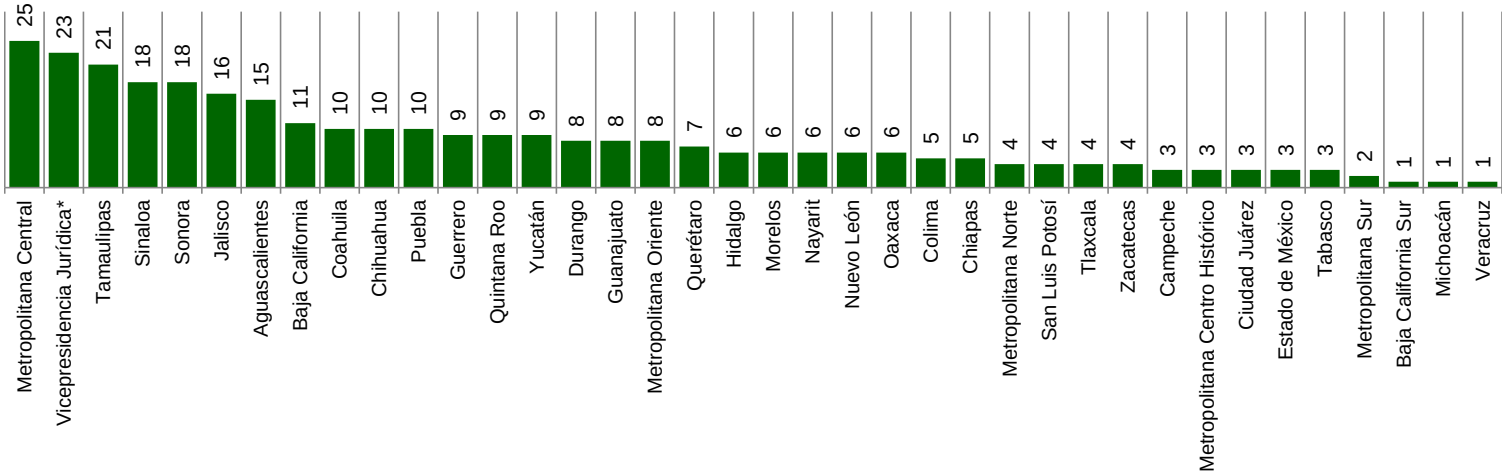
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
HSBC SEGUROS

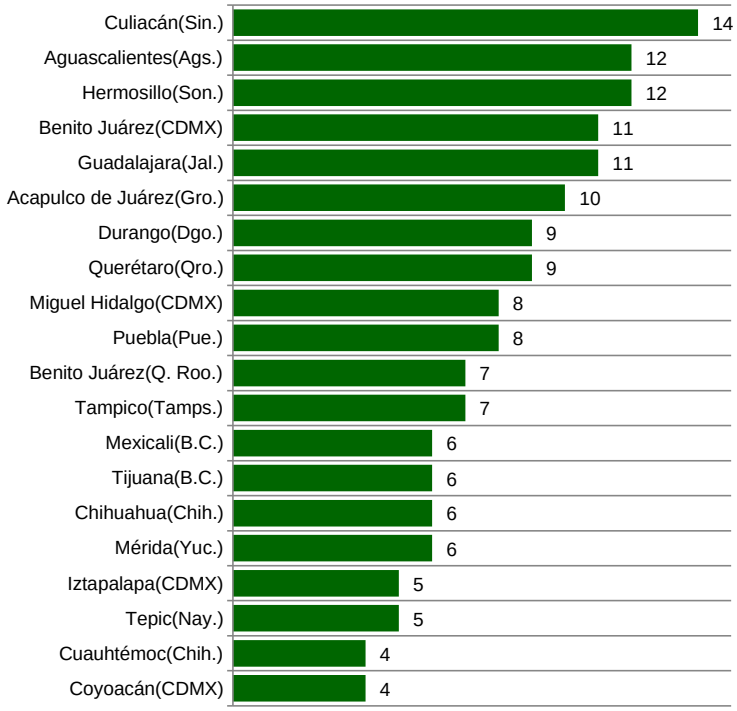
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 311



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 108 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC Seguros, de éstos, 37 concentran el 69% de las quejas.



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

El 49% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 51% por mujeres.

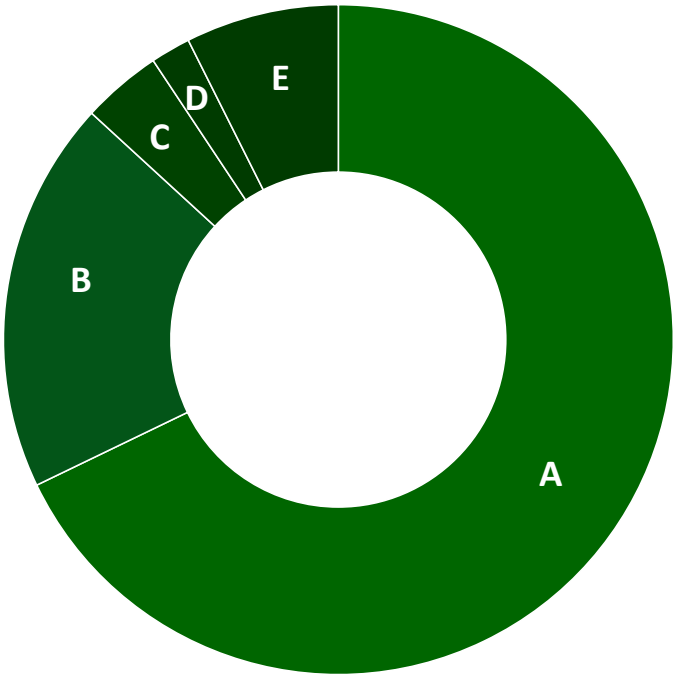
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	39	12%
Entre 30 y 39 años	65	21%
Entre 40 y 49 años	82	27%
Entre 50 y 59 años	63	20%
Entre 60 y 69 años	49	16%
Entre 70 y 79 años	13	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**311**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
HSBC SEGUROS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**244**	**100.0**	**311**	**100.0**	**27.5**
Vida - Individual	176	72.1	211	67.8	**19.9**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	18	7.4	59	19.0	**227.8**
Vida - Grupo	5	2.0	12	3.9	**140.0**
Daños - Automóviles	20	8.2	6	1.9	**-70.0**
Resto de productos 1/	25	10.3	23	7.4	**-**

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Incendio, Daños - Diversos técnicos, entre otros.



A 67.8% Vida - Individual

- 31% Negativa en el pago de la indemnización
- 18% Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- 10% Cancelación de póliza no contratada

B 19.0% Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales

- 36% Negativa en el pago de la indemnización
- 29% Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- 8% Inconformidad con el monto de la indemnización

C 3.9% Vida - Grupo

- 42% SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)
- 33% Negativa en el pago de la indemnización
- 8% Inconformidad con el monto de la indemnización

D 1.9% Daños - Automóviles

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	8.91	9.01	8.95
2	**HSBC Seguros, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.99**	**8.88**	**8.95**
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 HSBC Seguros no presentó problemática, ya que de los 195 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, HSBC Seguros no presentó problemática, ya que de los 222 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 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, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 40 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 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 74 asuntos atendidos en este proceso, 21 (28.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 76.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), HSBC Seguros no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 5 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
HSBC SEGUROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	83	112				195
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.)	930	1,349				2,279
Asuntos directos	83	112				195
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.20**	**12.04**			✗	**11.69**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	83	112				195
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	99	123				222
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	5	5				10
Asuntos de GE que pasaron a CO	21	29				50
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**23.81**	**17.24**			✓	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**1.28**	**1.05**				**1.15**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	3				5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	5				10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**60.00**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**1.37**	**1.66**				**1.53**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	24				40
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**6.25**	**4.17**			✓	**5.00**
% de participación respecto del Sector	**0.41**	**0.39**				**0.40**
Calificación del Proceso	**91.46**	**90.41**				**89.93**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**11.69**	**n/a**	2.75	n/a	**2.75**
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**	**20.00**	**1.15**	14.30	19.07	**16.68**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**50.00**	**1.53**	8.00	14.00	**11.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**5.00**	**0.40**	9.10	9.89	**9.50**
Total	**100**			**84.15**	**87.96**	**89.93**

El puntaje 89.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.93 / 10 = 8.99 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 2016
HSBC SEGUROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	5	16				21
Asuntos concluidos	32	42				74
Índice de asuntos diferidos (%)	**15.63**	**38.10**			✗	**28.38**
% de participación respecto del Sector	**0.60**	**1.66**				**1.17**
Asuntos diferidos no conciliados	4	12				16
Asuntos diferidos	5	16				21
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**80.00**	**75.00**			✓	**76.19**
% de participación respecto del Sector	**0.78**	**1.84**				**1.38**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	32	42				74
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	3	2				5
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	**90.37**	**87.36**				**88.8**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**28.38**	**1.17**	14.61	18.94	**16.77**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**76.19**	**1.38**	5.52	18.52	**12.02**
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**			**80.13**	**97.46**	**88.80**

El puntaje 88.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.80 / 10 = 8.88 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	8.99	x	0.6	5.40
• **Conciliación:**	8.88	x	0.4	3.55

IDATU ENERO-JUNIO = 8.95

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
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*:	58,008	
Acciones de Defensa realizadas de Seguros Monterrey New York Life:	746	Part. 1.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**661**	**461**	**-30.3%**
RECLAMACIONES (Quejas del Usuario)	**467**	**285**	**-39.0%**
Controversias	**446**	**259**	**-41.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	370	187	-49.5%
• Conciliación	76	72	-5.3%
Solicitud de Dictamen	**18**	**26**	**44.4%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,128**	**746**	**-33.9%**

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

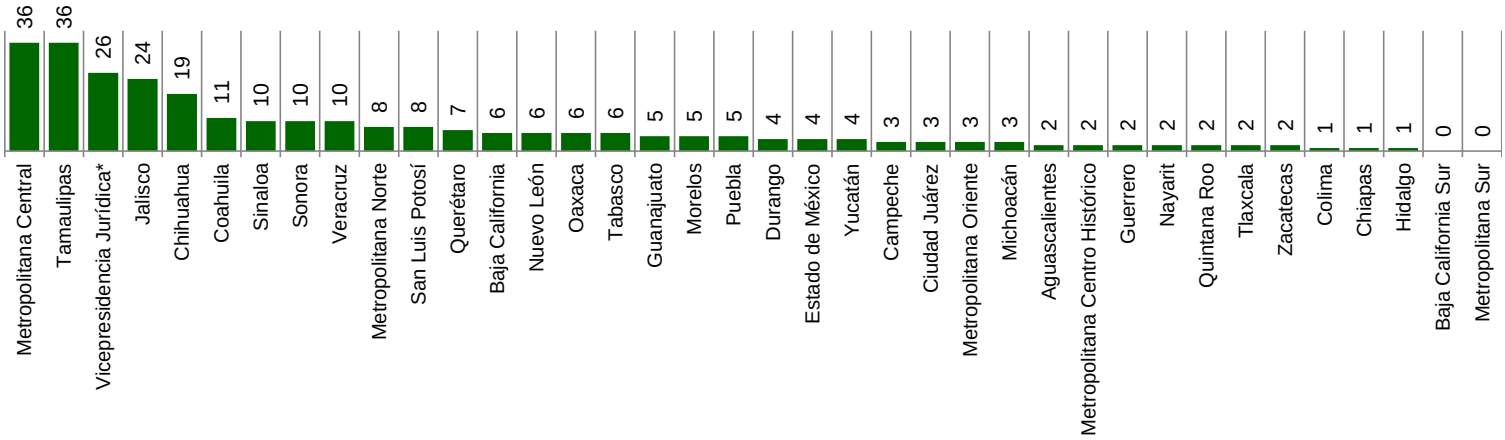
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

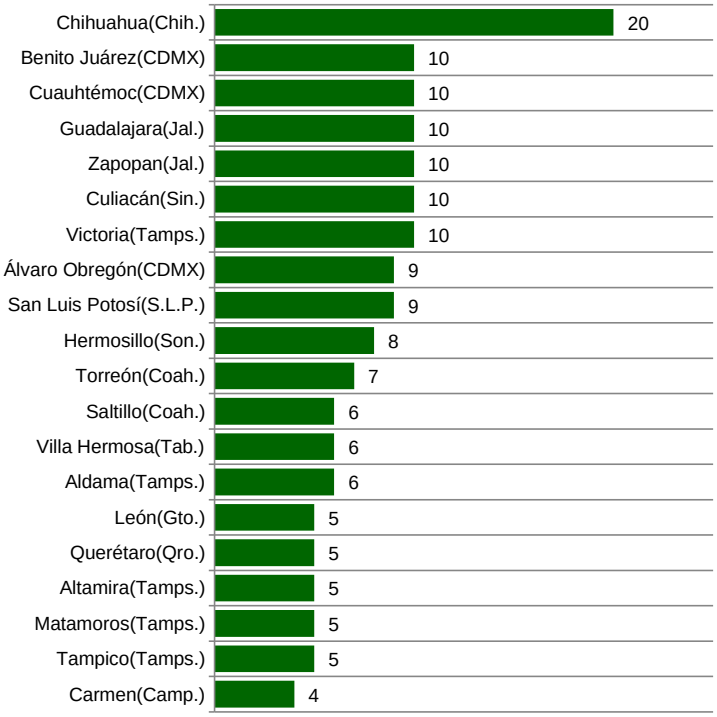
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 285



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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 92 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 25 concentran el 63% de las quejas.



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

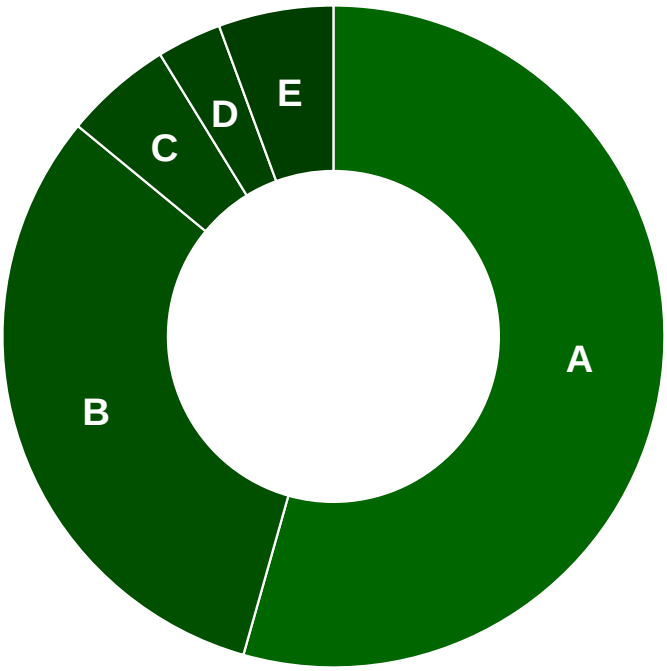
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	17	6%
Entre 30 y 39 años	65	23%
Entre 40 y 49 años	66	23%
Entre 50 y 59 años	66	23%
Entre 60 y 69 años	44	15%
Entre 70 y 79 años	26	9%
Más de 80 años	1	1%
Total	**285**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**467**	**100.0**	**285**	**100.0**	**-39.0**
Vida - Individual	264	56.5	155	54.4	**-41.3**
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	87	18.6	90	31.6	**3.4**
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	44	9.4	15	5.3	**-65.9**
Vida - Grupo	11	2.4	9	3.1	**-18.2**
Resto de productos	61	13.1	16	5.6	**-**



A	**54.4%**	**Vida - Individual**
	28%	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	21%	Negativa en el pago de la indemnización
	9%	Cancelación de póliza no contratada
B	**31.6%**	**Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores**
	38%	Negativa en el pago de la indemnización
	11%	Inconformidad en la aplicación del pago de la póliza
	8%	Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza
C	**5.3%**	**Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales**
	47%	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
D	**3.1%**	**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**	**8.91**	**9.01**	**8.95**
2	HSBC Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.99	8.88	8.95
3	ABA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	9.08	8.64	8.91
4	HDI Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.86	8.83	8.85
5	Seguros Inbursa, S.A.	N/A	8.55	8.82	8.66
6	Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	N/A	8.66	7.90	8.35
7	Seguros Banorte, S.A. de C.V.	N/A	8.61	7.79	8.28
8	Mapfre Tepeyac, S.A.	N/A	8.05	8.50	8.23
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	9.98	7.22	8.26	8.08
10	Seguros Banamex, S.A. de C.V.	N/A	7.80	8.45	8.06
11	Ace Seguros, S.A.	5.77	8.52	8.50	7.97
12	AXA Seguros, S.A. de C.V.	N/A	7.20	8.02	7.53
13	Zurich Santander Seguros México, S.A.	N/A	8.44	5.65	7.32
14	Metlife México, S.A.	9.82	4.62	6.11	6.10
15	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	N/A	6.05	3.06	4.86
	Índice del Sector	**9.11**	**5.06**	**8.60**	**7.64**

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 2016), juntas concentran el 87% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 81 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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(49 de 81 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 no presentó problemática, únicamente 1 de los 182 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 2016, Seguros Monterrey solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.5% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 5.9% 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 6 casos Seguros Monterrey 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 esta materia Seguros Monterrey continuó dando una respuesta favorable en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 44 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 6 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 73 asuntos atendidos en este proceso, 20 (27.4%) 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 55.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 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 1.4% 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 Monterrey 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 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	90	92				182
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.11**	**0.00**			✓	**0.55**
% de participación respecto del Sector	**1.22**	**0.00**				**0.55**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	508	514				1,022
Asuntos directos	90	92				182
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.64**	**5.59**			✓	**5.62**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	90	92				182
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	1	0				1
Asuntos concluidos	92	93				185
Índice de asuntos con prórroga (%)	**1.09**	**0.00**			✓	**0.54**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**				**5.88**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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.)	26	0				26
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**26.00**	**0.00**			✓	**26.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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	4	2				6
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	27				50
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**17.39**	**7.41**			✓	**12.00**
% de participación respecto del Sector	**1.02**	**0.42**				**0.69**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	2				6
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	4	2				6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	19	25				44
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**21.05**	**8.00**			✓	**13.64**
% de participación respecto del Sector	**1.66**	**0.77**				**1.20**
Calificación del Proceso	**85.47**	**97.23**				**89.06**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.55**	**0.55**	9.95	9.74	**9.84**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**5.62**	**n/a**	4.03	n/a	**4.03**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.54**	**5.88**	5.56	9.00	**7.28**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**26.00**	**n/a**	1.29	n/a	**1.29**
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**	**12.00**	**0.69**	16.58	19.44	**18.01**
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**	**13.64**	**1.20**	7.55	9.67	**8.61**
Total	**100**			**84.95**	**87.85**	**89.06**

El puntaje 89.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.06 / 10 = 8.91 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 2016
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o.vs 1er.trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	7	13				20
Asuntos concluidos	31	42				73
Índice de asuntos diferidos (%)	**22.58**	**30.95**			✗	**27.40**
% de participación respecto del Sector	**0.85**	**1.35**				**1.12**
Asuntos diferidos no conciliados	2	9				11
Asuntos diferidos	7	13				20
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**28.57**	**69.23**			✗	**55.00**
% de participación respecto del Sector	**0.39**	**1.38**				**0.95**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2				2
Asuntos concluidos	31	42				73
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**4.76**			✗	**2.74**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.40**				**1.38**
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	**94.67**	**88.06**				**90.14**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**27.40**	**1.12**	14.79	18.99	**16.89**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**55.00**	**0.95**	9.55	18.99	**14.27**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.74**	**1.38**	18.96	19.00	**18.98**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**83.30**	**96.97**	**90.14**

El puntaje 90.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.14 / 10 = 9.01 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.91**	**x**	**0.6**	**5.35**
• **Conciliación:**	**9.01**	**x**	**0.4**	**3.60**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.95