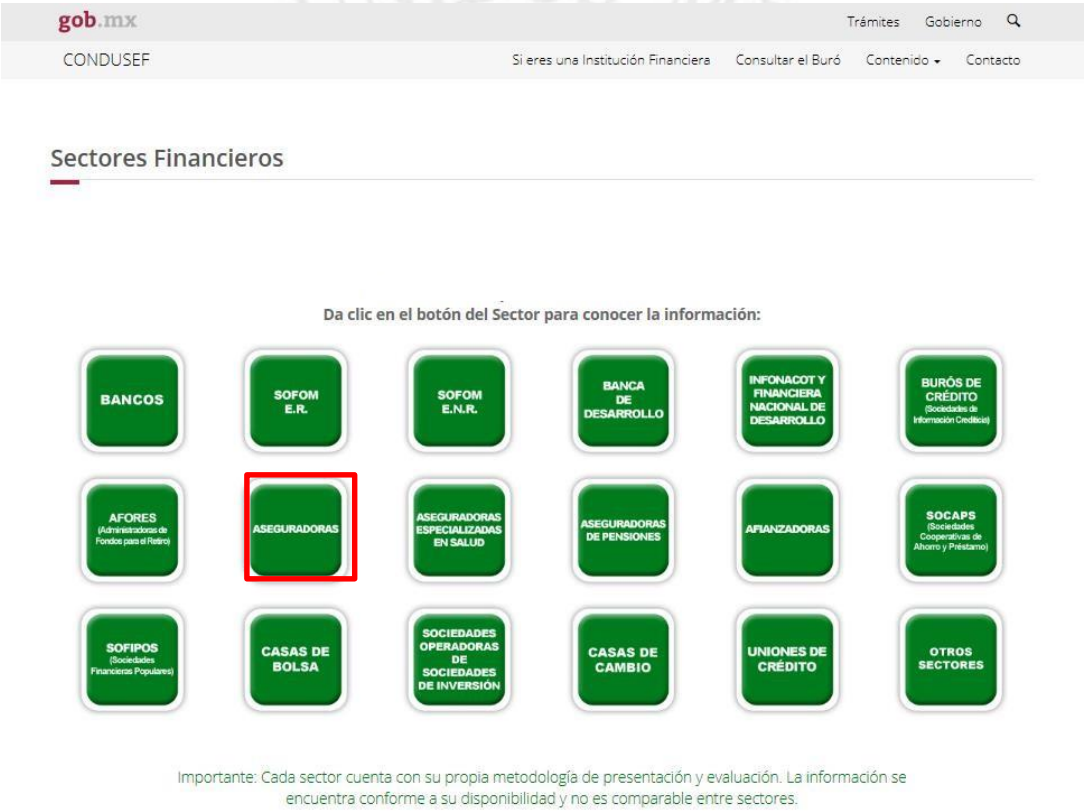
Metodología utilizada en la estructuración del Buró de Entidades Financieras, Sector Aseguradoras

I. Sección Mensual

a) La información se presenta al dar clic en el botón del sector:



b) En la sección mensual se muestra la siguiente información:

1. **Reclamaciones ante CONDUSEF:**
   Inconformidades que han presentado los Usuarios directamente en la CONDUSEF. Se entenderá por Reclamaciones a la suma de los siguientes procesos: asuntos iniciados de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación del Sistema de Información Operativa (SIO), durante el período reportado.

2. **Multas impuestas y firmes**
   Este segmento del cuadro de Comportamiento General, muestra el número y monto de las Sanciones firmes que se hubieren impuesto a las Instituciones Financieras por la CONDUSEF en términos de las disposiciones aplicables.

3. **Cumplimiento a los Registros**
En el cuadro se presenta la evaluación al cumplimiento de los Registros que corresponden al sector, considerando para esta evaluación que el cumplimiento de cada uno de los registros tiene el mismo valor sobre una escala de 0 a 10.
De manera interna se presenta el "Detalle", con el desglose del cumplimiento.

Para el Sector, se utilizan los siguientes registros, y para determinar si se encuentran en cumplimiento se consideró:

1. **SIPRES: cumplimiento al registro.**
La Institución Financiera cumple con la obligación mensual de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, **de la Validación de la información registrada en el SIPRES, en la sección "SIPRES".**
No Aplica (NA): si a la institución financiera aún no le corresponde dar cumplimiento a la obligación.

2. **IFIT**
La Institución Financiera cumple con la obligación mensual de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, **de Validación de las fichas técnicas del IFIT, en la sección "IFIT".** Se considera que se ha dado cumplimiento, cuando la institución financiera realiza la generación del acuse de validación de las fichas técnicas de sus productos o servicios financieros en el portal electrónico IFIT.

3. **UNE**
Cumplimiento de la obligación mensual **de presentar la información** del mes inmediato anterior, a través del PUR utilizando CICI o CIC **de la validación de la información de datos registrados de la UNE.**

4. **RESBA**
Para determinar el estatus de cumplimiento de una institución deberá realizarse la actualización mensual de las primas de tarifas de seguros básicos estandarizados, en la sección correspondiente.

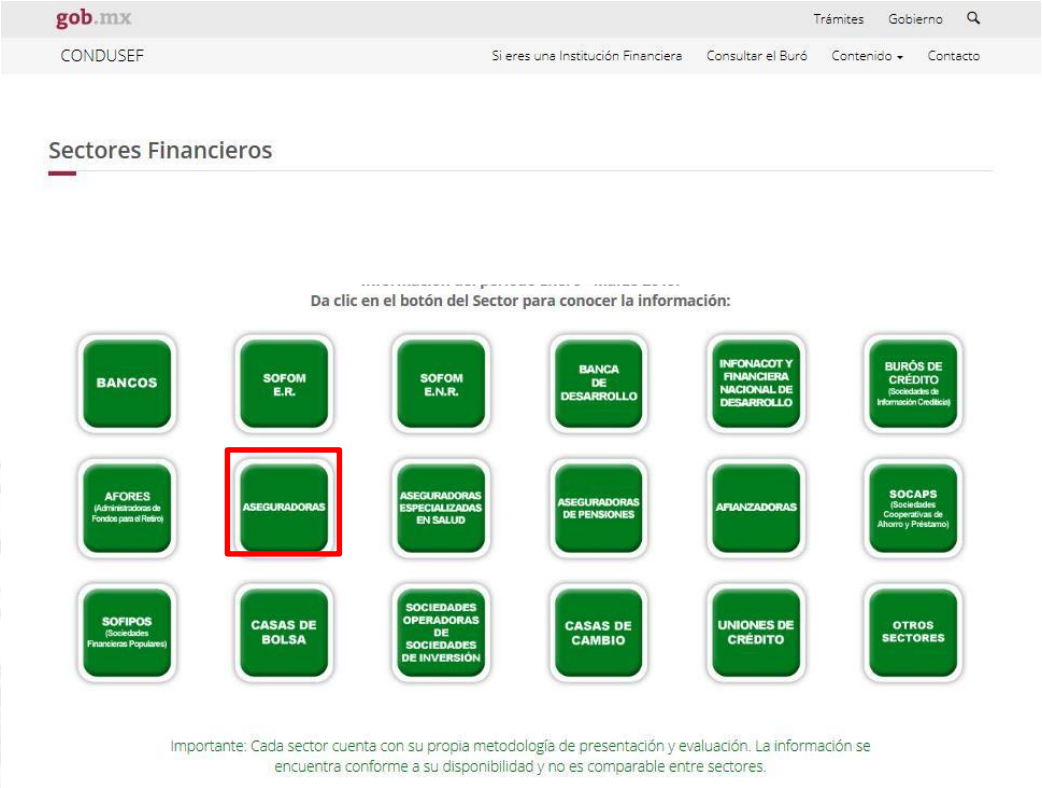
II. Sección Trimestral

El Buró de Entidades Financieras es una herramienta que presenta información trimestral acumulativa por año, considerando los siguientes períodos:

Período	Se presenta:
Enero - Marzo	60 días hábiles posteriores al cierre del trimestre
Enero - Junio	
Enero – Septiembre	
Enero – Diciembre	

La información se presenta al dar clic en el botón del sector:

Aseguradoras



COMPORTAMIENTO GENERAL ASEGURADORAS

Se presenta información de las instituciones que al corte del período se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.
Las instituciones que se presentan en el cuadro "Comportamiento General", se encuentran ordenadas de mayor a menor por el Índice de Reclamación por cada 100,000 Riesgos Asegurados. Se entenderá por Reclamaciones a la suma de los siguientes procesos: Asuntos iniciados de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación del Sistema de Información Operativa (SIO) y Asuntos Registrados (Aclaraciones y Reclamaciones) de las Unidades Especializadas (REUNE) sin considerar aquellos asuntos que fueron recibidos a través del medio de recepción CONDUSEF (Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica).
El sector asegurador considera las "Reclamaciones" como aquel procedimiento para ejercer el pago de un seguro, y las "Quejas" como inconformidades presentadas por el usuario respecto a su seguro, por lo que las Reclamaciones presentadas por CONDUSEF, deberán de ser consideradas como las "Quejas" a la Aseguradora.

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 82 Aseguradoras.

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 — Evaluación por Producto — Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)		Calificación 0 - 10	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	25,435	138.9	NA	165	3,908,769	0	9.2		
Banamex / citibanamex	3,666	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✓	Ver
INBURSA Patrimonial	1,519	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
HSBC	1,509	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
AXA	5,010	404.5	-	4	131,472	S/I	10.0	✗	Ver

Al dar clic en el logotipo de la entidad financiera se presenta información relativa al domicilio, estatus (situación jurídico administrativa), capital mínimo fijo, etc., datos que representan el mínimo de información que se requiere conocer de la institución financiera para el efecto de saber con quién se está contratando un producto o servicio financiero. Es importante señalar que esta información está al día de la consulta, mientras que la información presentada en el cuadro comparativo corresponde al corte del trimestre que se actualiza, ello puede motivar que el estatus indicado sea diferente al mostrado por la ventana del logotipo activado.

Con la finalidad de realizar una comparación de las aseguradoras considerando el Ramo de operación, el Buró permite filtrar entre:

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Al seleccionar un ramo, se presentará el cuadro comparativo con la información relacionada a la aseguradora y en particular a las reclamaciones y sanciones derivadas del ramo seleccionado:

Aseguradoras / Ramo Vida

Regresar

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	Oferta de Productos Financieros	Reclamaciones	Sanciones	Monto	Seguro Básico Estandarizado de Vida	Seguro de Ahorro para el Retiro	Seguro de Desempleo	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	Seguro de Vida para Migrantes	Seguro de Vida Sin Fondos en Administración	Seguro Educativo	Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario
MetLife	Ficha	2,558	23	769,637	7.16	7.50	5.15			7.57	9.57	7.01
HSBC	Ficha	1,331	0	-	6.42		8.38			5.99	9.95	
Banamex citibanamex	Ficha	1,248	0	-	5.90		8.28			5.99		
GNP SEGUROS	Ficha	511	11	354,107	5.56	9.48				6.50	9.37	4.76
SEGUROS BANORTE	Ficha	206	2	67,290	4.51	8.60	7.57			8.26	8.59	7.39
INBURSA Seguros	Ficha	186	0	-	5.87	9.80	9.90			8.56	9.70	6.87
seguros ARCOS	Ficha	172	0		7.10							

Se incluye la consulta a la información histórica. Vale la pena señalar que *no son comparables las cifras de 2020 con respecto a los años anteriores*.

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 — Evaluación por Producto — Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera / Condusef — Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	SANCIONES Detalle — Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera — Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
Totales del Sector	25,435	138.9	NA	165	3,908,769	0	9.2		
Banamex citibanamex	3,666	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✓	Ver
INBURSA Patrimonial	1,519	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
HSBC	1,509	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
AXA	5,010	404.5	-	4	131,472	S/I	10.0	✗	Ver
MetLife	2,957	348.7	-	24	783,095	S/I	7.5	✗	Ver
GNP	3,894	308.7	-	17	542,040	S/I	10.0	✗	Ver

DESCRIPCIÓN DE COLUMNAS:

COMPROMISO EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

La CONDUSEF, en atención a su objetivo principal, recoge los elementos esenciales para propiciar una mejor atención a dichas personas dentro del sector financiero, mediante la emisión de los *"Principios Básicos a observarse en la Atención de las Personas Adultas Mayores en el Sector Financiero".*

Con los cuales se busca propiciar para las personas adultas mayores:

1. Un trato digno, con pleno respeto al libre albedrío e integridad personal.
2. Atención igualitaria y libre de discriminación.
3. Atención preferente y prioritaria.
4. Debido acceso a medios de atención.
5. Asistencia y acompañamiento específico.
6. Implementación de trámites simplificados.
7. Educación financiera adecuada.
8. Inclusión financiera.
9. Certeza Jurídica.
10. Protección de datos personales.

En dicho sentido, el Buró identifica a las Instituciones Financieras que han sido reconocidas, de manera bianual, con la insignia "Compromiso en la atención a las personas adultas mayores", al adoptar dichos principios mediante la emisión de sus "Protocolos de Atención de las Personas Adultas Mayores"; así como, mediante la implementación de las acciones necesarias para garantizar estos.

RECLAMACIONES

Corresponde a las presentadas en CONDUSEF, así como a las reclamaciones reportadas por las propias Instituciones en el REUNE para el sector Aseguradoras.

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 82 Aseguradoras.

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 — Evaluación por Producto — Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)		Calificación 0 - 10	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	25,435	138.9	NA	165	3,908,769	0	9.2		
Banamex / citibanamex	3,666	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✓	Ver
INBURSA Patrimonial	1,519	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
HSBC	1,509	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
AXA	5,010	404.5	-	4	131,472	S/I	10.0	✗	Ver

El orden de este cuadro, al igual que las tablas internas es por el índice de reclamación de mayor a menor.

- **Total de Reclamaciones**. - Es la suma de las reclamaciones registradas en CONDUSEF y las reportadas por la Institución Financiera (REUNE). El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna; lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación pero que pudieron tener valores en el período anterior, por lo que se mantiene el número en el total del sector.

- **Índice de Reclamación por cada 100,000 Riesgos Asegurados (RA)**. - Es el Total de Reclamaciones en la CONDUSEF y en la Institución Financiera dividido entre el número de riesgos asegurados de la institución financiera por 100,000:

  Fórmula:

$$\textbf{Índice de Reclamación por cada 100,000 RA} = \frac{Total\ de\ Reclamaciones\ de\ la\ institución}{Riesgos\ Asegurados\ de\ la\ institución} X\ 100{,}000$$

Esta operación se realiza para cada institución.

Para el total del Sector, se considera la misma operación considerando:

$$\textbf{Índice de Reclamación por cada 100,000 RA} = \frac{Total\ de\ Reclamaciones\ del\ Sector}{Riesgos\ Asegurados\ del\ Sector} X\ 100{,}000$$

Para los Riesgos Asegurados se toman en cuenta todas las operaciones:

Riesgos Asegurados Segundo Trimestre 2024
Vida
Accidentes Personales
Gastos Médicos
Salud
Automóviles
Daños sin Autos
Pensiones
Crédito a la Vivienda

Nota: Si la institución no cuenta con información de Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE) o no cuenta con contratos registrados no se calcula el Índice de Reclamación.

En aquellos casos en que la información de los Reportes Regulatorios, de los que se toma la información de reclamaciones o contratos no sea congruente, se pondrá "- ".

Aseguradoras

- **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)**. - El "IDATU" mide la calidad operativa de la atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante esta Comisión Nacional.

A partir del 2T de 2023 se modificó la metodología de cálculo para la determinar el IDATU.

De manera interna: ***Detalle del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios***

Al dar clic a la calificación IDATU de cada Institución (calificación de 0 a 10), **se presenta la calificación del período desglosada por proceso evaluado, así como una gráfica que muestra la evolución histórica por trimestre de cada Institución.**

Para conocer la metodología de cálculo del índice podrá revisar el documento en: Metodología IDATU.

De manera interna: *Detalle en la institución financiera*

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Aseguradoras

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera[1] — Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado ($)	Monto Promedio por Reclamación ($)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos ($)	Monto Abonado ($)	Abono (%)
Totales	15,123	115,978,610	7,669	110,097,174	26,198,622	24
Banamex / citibanamex	3,235	409,215	126	409,215	391,792	96
INBURSA Patrimonio	1,493	172,910	116	172,910	186,109	108
HSBC	1,415	781,814	553	319,271	36,659	11
AXA	4,260	4,770,582	1,120	4,768,963	4,618,501	97
MetLife	1,073	-	-	-	-	-
GNP SEGUROS	2,722	21,521,902	7,907	21,521,902	17,326,523	81

- Reclamaciones Totales
- Monto Reclamado ($)
- Monto Promedio por Reclamación ($)
- Monto Reclamado de los asuntos concluidos ($)
- Monto Abonado ($)
- Abono (%).

Información obtenida del REUNE (Registro de Información de Unidades Especializadas), con relación a las reclamaciones presentadas directamente en la Institución Financiera y que tienen un impacto monetario.

RECLAMACION EN LA INSTITUCIÓN
Aseguradoras

Regresar

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	Cancelación de póliza no contratada	Injustificado rechazo por falta de documentación	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
Totales	4,217	1,708	1,499
Banamex / citibanamex	2,451	1	233
INBURSA Patrimonial	1,490	0	2
HSBC	161	0	29
AXA	3	215	972
MetLife	72	69	127
GNP Seguros	0	1,421	51

Se consideran las 3 causas con mayor número de reclamaciones en el Sector y se ordena de manera similar al presentado en el Detalle de la Institución.

De manera interna: Detalle en CONDUSEF

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef [1] Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (dias)	Negativa en el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
Totales	10,312	25.3	21	4,020	1,679	1,061
Banamex / citibanamex	431	38.7	29	176	67	79
INBURSA Patrimonial	26	44.0	19	5	3	5
HSBC	94	26.0	26	43	14	7
AXA	750	22.2	18	345	29	76
MetLife	1,884	50.8	18	388	795	254
GNP Seguros	1,172	14.0	20	378	284	95

- Total de Reclamaciones
- Resolución Favorable (%)
- Tiempo de Respuesta (días).

Se consideran las 3 causas que obtuvieron el mayor número de reclamaciones en el Sector, del cual se presenta el número total por causa.

*De manera interna: **Consulta por Proceso***

RECLAMACIONES POR PROCESO
Aseguradoras

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	63,050	51	7,291	2,970	893	109	82	1
	1,796	0	325	106	33	5	4	0
INBURSA Patrimonio	1,012	0	19	7	0	1	0	0
HSBC	1,157	0	64	30	5	1	1	0
AXA	2,481	1	473	276	71	8	5	0

Se muestran las Asesorías que CONDUSEF ha realizado referente a la institución, así como, las reclamaciones recibidas de acuerdo al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF. Se presenta de manera individual la información correspondiente a Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Gestión REDECO/Gestión Cobranza (proceso que inició derivado de las Reformas Financieras), Dictamen, Arbitraje, Solicitud de Defensoría y Defensoría Legal Gratuita, Asesoría Jurídico Penal, Concurso Mercantil, Liquidación Judicial y Violaciones Administrativas. Cabe mencionar que no necesariamente se cuenta con reclamaciones de todos los procesos en todos los períodos, motivo por el cual sólo se muestran las columnas de los procesos que hayan presentado reclamaciones en el período.

De manera interna: ***Alerta***

- Reclamaciones Totales
- Monto Reclamado ($)
- Monto Abonado ($)
-

Esta información de reclamaciones se encuentra clasificada con los siguientes criterios:

Para un Posible Fraude

1. Apertura de caja sin autorización
2. Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
3. Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta,
4. Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
5. Cargos no reconocidos en la cuenta
6. Cheque pagado no reconocido por el titular
7. Consumos no reconocidos
8. Consumos por teléfono no reconocidos
9. Consumos vía internet no reconocidos
10. Crédito no reconocido en el historial crediticio
11. Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
12. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
13. Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
14. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio

15. Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario,

cliente y/o socio
16. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
17. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
18. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
19. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
20. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
21. Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad
22. Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)
23. Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
24. Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc.)
25. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio
26. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet
27. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono
28. Robo o extravió de valores depositados
29. Transferencia electrónica no reconocida

Para un Posible Robo de Identidad (PORI)

1. Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
2. Crédito no reconocido en el historial crediticio
3. Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio,
4. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
5. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
6. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución.
7. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
8. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
9. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio

Y los Productos considerados para **Banca Electrónica y Servicios Electrónicos**, son los siguientes:

1) Banca Host to Host
2) Banca móvil
3) Banca por Internet
4) Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz)
5) Pago móvil
6) Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia.
7) Pago móvil (este producto se reporta en ambos niveles: Banca Electrónica y Servicios Electrónicos),
8) Servicio móvil,
9) Servicio por internet y Servicios Electrónicos (términos y condiciones de la plataforma).

Información obtenida del REUNE con relación a las reclamaciones presentadas directamente en la Institución Financiera y que tienen un impacto monetario.

Aseguradoras

SANCIONES

Este segmento del cuadro de Comportamiento General, muestra el número y monto de las Sanciones firmes que se hubieren impuesto a las Instituciones Financieras por la CONDUSEF en términos de las disposiciones aplicables.

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 82 Aseguradoras.

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 — Evaluación por Producto — Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)				
Totales del Sector	25,435	138.9	NA	165	3,908,769	0	9.2		
Banamex / citibanamex	3,666	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✓	Ver
INBURSA Retirement	1,519	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
HSBC	1,509	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
AXA	5,010	404.5	-	4	131,472	S/I	10.0	✗	Ver

- **Total de Sanciones**. - Es la suma del total de las infracciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna**; lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación.

- **Monto total de Sanción**. - Es el monto total ($) de las infracciones. **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna**; lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación.

De manera interna: ***Por las Leyes en que fueron aplicadas***

SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto ($)	Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas
Banamex >>> citibanamex	0	-	-	-	-	-
INBURSA Patrimonial	0	-	-	-	-	-
HSBC	0	-	-	-	-	-
AXA	4	131,472	-	2	1	1
MetLife	24	783,095	1	8	4	11
GNP SEGUROS	17	542,040	-	2	5	10

El reporte se ordena de manera similar al cuadro general y se muestra dividido por las Leyes en que hubo infracciones. La Ley se encuentra dividida por el total de sanciones aplicables, el monto que representan y las 3 principales causas por las que se originaron, adicionando al final "otras causas" con menor número de aplicación. Ejemplos de acciones por la que se pueden multar respecto de cada Ley:

<u>Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:</u>

- Art. 94 f. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).
- Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).
- Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).
- Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).
- Art. 94 f. V. La IF no acredita cumplimiento de convenio (Art. 68 f. IX).
- Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1).
- Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).
- Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).
- Art. 94 f. VIII La IF no constituyó Unidad Especializada
- Art. 94 f. VI a) La IF no constituye la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).
- Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral (Art. 50 Bis f. V).

CLÁUSULAS ABUSIVAS Y CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 82 Aseguradoras.

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 — Evaluación por Producto — Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera / Condusef			SANCIONES (Detalle)		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef (Detalle)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)		Calificación 0 - 10	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	25,435	138.9	NA	165	3,908,769	0	9.2		
Banamex	3,666	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✓	Ver
INBURSA Patrimonial	1,519	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
HSBC	1,509	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
AXA	5,010	404.5	-	4	131,472	S/I	10.0	✗	Ver

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Se muestra en el Total del Sector la suma de Cláusulas Abusivas (en proceso de eliminación) de todas las instituciones y por institución de forma particular independientemente del producto en dónde hayan sido identificadas.

ASEGURADORAS — **CLÁUSULAS ABUSIVAS Aseguradoras** — CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

INBURSA Seguros

Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa

Producto	Número RECA	Supuesto Legal	Observación	Descripción	Estatus
Seguro de Ahorro para el Retiro		Disposición Tercera, fracción VII, inciso b). Excluyan de los seguros que amparan muerte accidental, la que derive de actos dolosos cometidos en contra del asegurado, siempre y cuando éste no se sujeto activo de delito, o no sea el provocador	Capítulo III. Beneficios Adicionales 3.2.6 Exclusiones c) Homicidio Intencional, salvo que se contrate la modalidad que lo incluya.	Se considera abusivo que la Institución de Seguros establece como exclusión en la cobertura de muerte accidental, salvo que el asegurado contrate la modalidad que lo incluya.	Vigente,

En la parte de "Descripción" se observa una síntesis de las cláusulas correspondientes a un producto en particular que ofrece una institución y que aplican para todas aquellas instituciones que lo comercialicen.

La información que se presenta de manera interna corresponde al producto en que se observó la Cláusula Abusiva, el número de registro del contrato en el RECA (Registro de Contratos de Adhesión) en qué se encontró la información, una breve descripción de la práctica y la observación respecto del posible impacto al usuario.

Se entiende por Cláusula Abusiva a cualquier estipulación, término o condición, establecida en los Contratos de Adhesión, que verse sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por la Institución Financiera y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario. Lo anterior, salvo que esté permitido en disposiciones legales vigentes.

Para determinar una cláusula como abusiva, se analizan los contratos en el proceso de cada producto a evaluar y se emite la observación correspondiente a la institución para que manifieste lo que a su interés convenga y, en su caso, modifique o elimine la cláusula. Estas cláusulas en adición a la información que se publique en la página web de CONDUSEF se mantendrán en el Buró durante un año a efecto de que el público pueda ejercer su derecho de solicitar que le sea eliminada de un contrato ya celebrado. En caso de que se elimine o modifique, esta situación se indicará en el Buró incluyendo la fecha en la que se realizó el cambio y el número de contrato que se afectó. Las cláusulas mostradas en el Buró de Entidades Financieras no necesariamente han sido notificadas a las Instituciones Financieras.

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

En el cuadro general, se presenta el cumplimiento del sector trimestral:

REUNE:
Para determinar que una institución cumplió ante el REUNE, se considera que la institución deberá haber entregado en tiempo y forma a CONDUSEF un informe trimestral diferenciado por producto o servicio identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas y/o reclamaciones.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Buró refleja la información que las instituciones proporcionan sobre el Programa de Educación Financiera que desarrollan, el cual a su vez es **revisado** por CONDUSEF, para que **cumpla con los siguientes elementos mínimos**:

1. **Que los objetivos del programa estén presentes en el portal de la institución.**
   Las instituciones financieras deben registrar y/o mantener actualizado en el Portal de Ingreso de Fichas Técnicas (iFIT), el nombre del programa de educación financiera desarrollado, la dirección de la página web en el que se pone a disposición del público, y la descripción de dicho programa que incluya los objetivos del mismo, en un lenguaje claro y comprensible para el usuario.

2. **Que el programa tenga una dimensión adecuada con respecto al sector y al tamaño de la institución financiera.**
   La dimensión del sector estará en función del número de: contratos, clientes, socios, servicios, riesgos asegurados, pagos, etc. que lo conformen, según sea el caso; dichos sectores se clasificaran en pequeños y grandes. En sectores pequeños se considerará suficiente, para obtener la validación del programa, implementar ***al menos una acción de difusión del contenido****; es decir, en caso de contar con página web, la acción deberá consistir en publicar el contenido del programa de educación financiera en el portal. Para sectores grandes se les*

Aseguradoras

exigirá ***al menos una o dos acciones adicionales -al programa desarrollado en la página web-,*** *como: conferencias, folletos, redes sociales, tutoriales educativos, talleres, etc.*

3. **Que incluya todos los conceptos relacionados a los productos y servicios que se ofrecen; el programa desarrollado deberá contener definiciones, ejemplos, e información que ayude al usuario a comprender los conceptos financieros para a su vez, entender el funcionamiento de los productos y/o servicios ofertados por la Institución Financiera (interés simple, interés compuesto, comisión por apertura, pagos mínimos, prima, etc.)**
   De acuerdo al tipo de productos registrados en el iFIT durante el período de actualización más reciente; se deberá poner información a disposición de los usuarios que les ayude a comprender todas las características de un producto o servicio. La Institución Financiera estará obligada a incluir en su Programa de Educación Financiera, los conceptos financieros que estén relacionados con los productos y servicios que la misma oferte y reporte en el iFIT.

4. **Que el lenguaje del programa sea entendible para las personas, familias y/o empresas.**
   La lectura debe ser de fácil comprensión y entendible para el usuario.

5. **Que las acciones se dirijan tanto a clientes como al público en general.**
   En este punto se busca lograr que el contenido de su programa de educación financiera, sea difundido no solo a sus clientes, sino que cualquier usuario de productos y servicios financieros pueda acceder al mismo.

En caso de que se cumpla con los criterios anteriores, en el cuadro de comportamiento general del sector que incluye la columna de **Programas de Educación Financiera**, se mostrarán las Instituciones que cuentan con un programa de educación financiera y que proporcionaron su información ante CONDUSEF.

Al darle clic en "SI" se despliega la información respecto al nombre del programa, su descripción y su liga de consulta.

Aseguradoras

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 82 Aseguradoras.

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | Evaluación por Producto | Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)				
Totales del Sector	25,435	138.9	NA	165	3,908,769	0	9.2		
Banamex / citibanamex	3,666	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✓	Ver
INBURSA Patrimonial	1,519	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
HSBC	1,509	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
AXA	5,010	404.5	-	4	131,472	S/I	10.0	✗	Ver

En la columna se registran aquellas Instituciones que cuentan con un programa de educación financiera y que proporcionaron su información ante CONDUSEF, al darle clic en "SI" se despliega la información respectiva.

De manera interna: ***Detalle***

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Aseguradoras

BBVA Bancomer Seguros

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Programa	Descripción	Portal(es)
ADELANTE CON TU FUTURO	BBVA Bancomer cuenta con un modelo escalable que permite ofrecer contenidos y estrategias oportunas y personalizadas en las distintas plataformas del banco como: digital, presencial y telefónica. Busca empoderar a las personas con competencias, conocimientos, habilidades y herramientas financieras para que tomen decisiones informadas y usen a su favor los servicios y productos bancarios.	https://www.educacionfinancierabancomer.com/

La información que se muestra es registrada por cada Entidad Financiera en la Ficha Técnica por lo que el detalle y veracidad es responsabilidad exclusiva de las mismas, y corresponde al último Trimestre de Actualización.

Sinergia con CONDUSEF. - Con la finalidad de incrementar la participación de las Instituciones financieras en la promoción y difusión de la Educación Financiera en el país, CONDUSEF ha instrumentado una estrategia de colaboración denominada "Sinergia de Educación Financiera", en el cual se les invita a las Instituciones a participar de forma voluntaria. Para distinguir el nivel de colaboración de cada Institución financiera, se plantean 5 niveles de participación (estrellas) de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Líneas de acción:

1. Patrocinio del material impreso: La Institución Financiera patrocina la impresión de cuadernos y material educativo elaborado por la CONDUSEF, a fin de distribuirlos en las actividades y eventos de Educación Financiera que organiza la CONDUSEF o la propia Institución Financiera.
2. Consejos para tu Bolsillo: La Institución Financiera recibe semanalmente por correo electrónico, el boletín "Consejos para tu Bolsillo" elaborado por la CONDUSEF, a fin de replicarlo a sus clientes y contactos a través del mismo medio de difusión. En caso de contar con espacio de Educación Financiera en su página web la Institución Financiera coloca el material en dicho espacio.
3. Espacio en Página Web: La Institución Financiera incluye un banner en su página web el cual está vinculado al micrositio de Educación Financiera de la CONDUSEF "Educa tu Cartera".
4. Taller Formador de Formadores en Educación Financiera: Un grupo de personal de la Institución Financiera habilitado como capacitadores mediante el Taller Formador de Formadores en Educación Financiera impartido por la CONDUSEF, replica los talleres de Educación Financiera a clientes, trabajadores y público en general.
5. Patrocinio del material promocional educativo: La Institución Financiera patrocina material promocional educativo, a fin de distribuirlo en las actividades y eventos de Educación Financiera que organiza la CONDUSEF o la propia Institución Financiera.
6. Educación Financiera en tu Institución: La Institución se une al Programa Educación Financiera en tu Institución, a fin de replicar cada semana, el material electrónico enviado por CONDUSEF a través de sus canales de comunicación interna a sus colaboradores.

Niveles de sinergia:

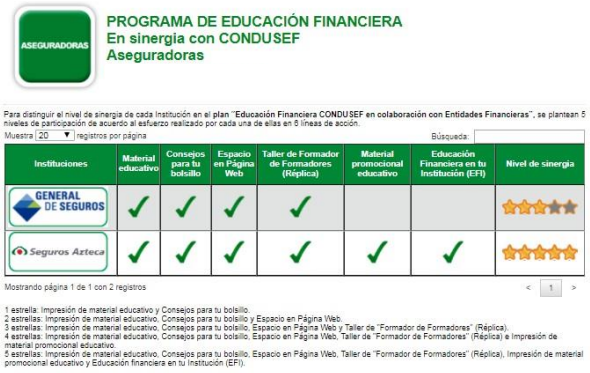
De acuerdo al nivel de sinergia se le asignará un número de estrellas a cada Institución:

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo.
2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.
3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).
4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e Impresión de material promocional educativo.
5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), Impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu Institución (EFI).

	Acción	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1	Impresión de material educativo	✓	✓	✓	✓	✓
2	Consejos para tu bolsillo	✓	✓	✓	✓	✓
3	Espacio en Página Web		✓	✓	✓	✓
4	Taller de "Formador de Formadores" (Réplica)			✓	✓	✓
5	Impresión de material promocional educativo				✓	✓
6	Educación financiera en tu Institución (EFI)					✓

De manera interna: ***Detalle del PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA. En sinergia con CONDUSEF***

Al darle clic en la liga **"Sinergia con CONDUSEF"** que se encuentra en el encabezado de la columna de Programas de Educación Financieras del cuadro de Comportamiento General del Sector, se muestran las Instituciones que participaron con CONDUSEF en el "Programa de Educación Financiera", las líneas de acción en las cuales participan y su nivel de sinergia.



ASEGURADORAS

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Aseguradoras

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
GENERAL DE SEGUROS	✓	✓	✓	✓			★★★☆☆
Seguros Azteca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros — < 1 >

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo.
2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.
3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).
4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e Impresión de material promocional educativo.
5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), Impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu Institución (EFI).

EVALUACIÓN DE CONDUSEF POR PRODUCTO

CONDUSEF desarrolló un procedimiento de evaluación del comportamiento de las instituciones respecto a 4 conceptos en los 15 productos en los que se ha realizado supervisión por parte de CONDUSEF.

Hay dos formas de acceder a la información:

1. **Por el cuadro resumen por Institución para el cual hay que dar clic en la palabra "Ver" de la columna "Evaluación de CONDUSEF por Producto"**

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 82 Aseguradoras.

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera / Condusef			SANCIONES (Detalle)		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef (Detalle) Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)				
Totales del Sector	25,435	138.9	NA	165	3,908,769	0	9.2		
Banamex / citibanamex	3,666	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✓	Ver
INBURSA Patrimonial	1,519	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
HSBC	1,509	1,000.0	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
AXA	5,010	404.5	-	4	131,472	S/I	10.0	✗	Ver

ASEGURADORAS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Aseguradoras

MetLife

Metlife México, S.A.

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Seguros	Seguro de Desempleo	5.58	★★★★★	11 de 16
	Seguro Básico Estandarizado de Vida	7.68	★★★★★	22 de 32
	Seguro Educativo	9.33	★★★★½	4 de 12
	Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario	5.99	★★★★★	6 de 7
	Seguro de Ahorro para el Retiro	7.50	★★★★★	12 de 12
	Seguro de Gastos Médicos Mayores	7.05	★★★★★	10 de 12

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

Se muestra la evaluación de los 15 productos (dependerá de cada institución el número de productos presentados):

La calificación del producto va de 0 a 10 y está en función de 4 conceptos evaluados por producto.

El Nivel de Calificación considera un máximo de 5 estrellas, y cada estrella de izquierda a derecha vale dos puntos

El Lugar respecto de las Instituciones que ofertan el producto, muestra a partir de la calificación obtenida su ranking en relación a las demás instituciones en el cuadro comparativo, así como el total de instituciones con las que se está comparando.

2. **En la parte superior derecha del cuadro comparativo se encuentra un botón "Evaluación por Producto" donde podrá elegirse en la siguiente lámina el producto que se quiere comparar.**

PANTALLA INTERNA: EVALUACIÓN POR PRODUCTO

Se muestra el cuadro comparativo del producto elegido (15 productos) con el detalle de cada institución sobre 4 conceptos y la calificación obtenida en el producto a partir de la evaluación de 4 de estos conceptos.

Productos:
Seguro casa habitación
Seguro de Automóvil Residentes
Seguro de Automóviles Legalizados
Seguro de Camiones
Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)
Seguro de Desempleo (relacionado con Crédito Hipotecario)
Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo
Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual
Seguro de Motocicleta
Seguro de Transporte Público
Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)
Seguro de Vida Individual Flexible
Seguro de Vida Individual (Temporal)
Seguro de Vida para Migrantes
Seguro de Vida Individual Ordinario

Conceptos evaluados
Reclamaciones y Controversias
Sanciones
Supervisión de CONDUSEF
Cláusulas Abusivas

El cuadro comparativo se encuentra ordenado a partir de la calificación general obtenida por el producto.

DESCRIPCIÓN DE COLUMNAS:

Regresar

Aseguradoras
Evaluación por Producto / Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

Elije un producto:

Seguro de Desempleo | Seguro Básico Estandarizado de Vida | Seguro Educativo | Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario | Seguro de Ahorro para el Retiro | Seguro de Vida Sin Fondos en Administración | Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario) | Seguro de Vida para Migrantes | Seguro de Casa Habitación | Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario) | Seguro de Automóvil Residentes | Seguro Básico Estandarizado de Automóvil | Seguro de Gastos Médicos Mayores

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS (Detalle)		SANCIONES (Detalle)		Supervisión de Condusef (Detalle)	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Indice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10			Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	Seguros Atlas	7	6.076	0	-	10.0	S/I	S/I	9.97	N/A
2	Seguros Monterrey New York Life	24	278.746	0	-	10.0	S/I	S/I	9.10	N/A
3	AXA	44	249.010	0	-	9.3	S/I	S/I	9.02	N/A
4	Allianz	6	355.030	0	-	9.8	S/I	S/I	8.81	N/A
5	Inbursa Seguros	105	450.064	0	-	10.0	S/I	S/I	8.56	N/A
6	MAPFRE México	23	7.495	0	-	3.4	S/I	S/I	8.32	N/A

RECLAMACIONES por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Reclamaciones que hayan sido aplicables al producto que se evalúa.

RECLAMACIONES es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **ÍNDICE DE RECLAMACIÓN** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **RECLAMACIONES**

Se calcula el índice de Reclamación del producto por Institución:

*(Total de reclamaciones de CONDUSEF) / Total de riesgos asegurados del producto * 10,000*

Se multiplica por 10,000 para considerar el índice de reclamaciones por cada 10,000 riesgos asegurados.

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información	Índice de reclamación	
Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	**10**	**0**

Por lo que aquella institución que tiene el mayor índice de reclamación del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones.

Para aquellas instituciones que no tengan reclamaciones y por lo tanto el índice de reclamación sea 0, la calificación será **"10"**.

La fuente para conocer el número de Riesgos Asegurados corresponde al reporte enviado por la CNSF.

Existen aseguradoras que no reporta número de riesgos asegurados en el reporte de la CNSF a pesar de que se cuenta con reclamaciones, a estas instituciones se les calificó con **"0"**.

Razón: A mayor índice de reclamación menor calificación.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 40%.

Relación de variables utilizadas para calcular el Índice de Reclamación:

Aseguradoras

Productos evaluados en el Buró	Para obtener las reclamaciones y sanciones se utilizaron los siguientes productos (SIO):	Para obtener los índices de reclamación se utilizaron	Para obtener los contratos, Riesgos Asegurados, se utilizaron los siguientes productos (descripción según fuente):	Fecha del período utilizado
Seguro de Automóvil Residentes	Daños – Automóviles - Automóviles Residentes (N3)	No. de Riesgos Asegurados (Fuente CNSF)	Operación: Daños - Ramo: Autos	202409
Seguro de Casa H.	Daños - Incendio + Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos		Operación: Daños sin autos - Ramo: FENOMENOS HIDROMETEOROLOGICOS + INCENDIO + TERREMOTO	
Seguro de Gastos Médicos Mayores individual	Accidentes y enfermedades - Gastos Médicos Mayores		Operación: Accidentes y Enfermedades - Ramo: GASTOS MÉDICOS	
Seguro de vida para Migrantes	-		Operación: Vida - Ramo: Vida	
Seguro de Daños (relacionado con Crédito H.)	Crédito a la Vivienda (N2)		Operación: Daños – Ramo: Crédito a la Vivienda	
Seguro de Vida (relacionado con Crédito H.	Vida Temporal – Temporal (N3)		Operación: Vida - Ramo: Vida	
Seguro de gastos médicos mayores colectivo	Gastos Médicos Mayores - Colectivo-Indemnizatorio, Tradicional e Institucional (GMM Colectivo) (N3)		Operación: Accidentes y Enfermedades - Ramo: GASTOS MÉDICOS	
Seguro de vida con componente de inversión	Vida Individual – Dotal y Flexible (N3)		Operación: Vida - Ramo: Vida	
Seguro de Desempleo (relacionado con Crédito Hipotecario)	Vida Individual + Vida Grupo – Filtrar Causa: SEGURO DE DESEMPLEO- incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)		Operación: Vida - Ramo: Vida	
Seguro de Vida Individual (Temporal)	Vida - Individual		Operación: Vida - Ramo: Vida	
Seguro de Automóviles Legalizados	Daños – Automóviles - Legalizados (N3)		Daños – Automóviles - Legalizados	
Seguro de Motocicletas	Daños – Automóviles - Motocicletas (N3)		Daños – Automóviles - Motocicletas	
Seguro de Transporte Público	Daños – Automóviles - Transporte público (microbuses, taxis, camiones) + Obligatorio Transporte de Pasajeros (N3)		Daños – Automóviles - Transporte público (microbuses, taxis, camiones) + Obligatorio Transporte de Pasajeros	
Seguro de Camiones	Daños – Automóviles - Camiones + Obligatorio Camiones		Daños – Automóviles - Camiones + Obligatorio Camiones	
Seguro de Vida Individual Ordinario	Prod. Homologado: Vida - Individual Filtrar Prod. Nivel 3: Ordinario de vida			

(-) No se cuenta con un producto SIO asociado para la evaluación de este producto.

Aseguradoras

SANCIONES por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Multas Impuestas que se encuentran Firmes y que hayan sido aplicables al producto que se evalúa, sin el desglose del motivo por Ley.

SANCIONES es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **MONTO DE MULTA PROMEDIO** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **SANCIONES**

Se calculan dos indicadores:

1) el Monto de multa promedio del producto por Institución:

(Monto total de sanción) / Total de sanciones

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información	Monto de multa promedio	
Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	**10**	**0**

Por lo que aquella institución que tiene el mayor monto de multa promedio del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones.

2) El índice de frecuencia de sanción: *(Número de Sanciones) / Total de sanciones*

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información	Índice de frecuencia de sanción	
Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	**10**	**0**

Por lo que aquella institución que tiene el mayor monto de multa promedio del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones. Se promedian las dos calificaciones obtenidas para obtener la calificación final de Sanciones:

Calificación del monto promedio por sanción + Calificación del índice de frecuencia de sanción / 2

Para aquellas instituciones que no tengan, la calificación será **"10"**.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 35%.

Aseguradoras

SUPERVISION DE CONDUSEF por producto

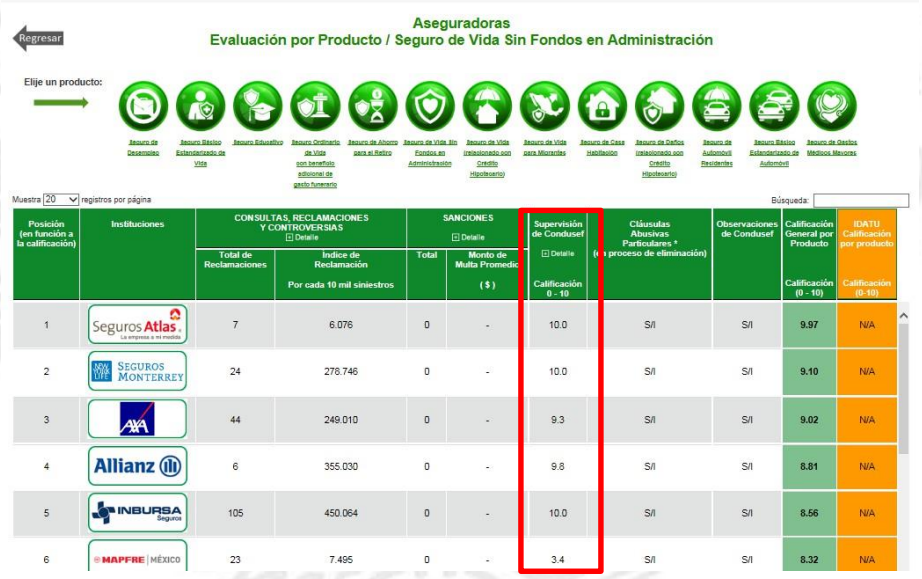
Se muestra la evaluación ponderada de los dos tipos de supervisión que se tienen en CONDUSEF:

Evaluación del Producto:

- Se solicita a las instituciones, la información sobre contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, web, etc.
- Se analiza la información a través de matrices.
- Se realiza la Dictaminación del producto a fin de que las instituciones realicen los cambios ordenados.
- Se analiza y se obtiene el grado de cumplimiento de la institución en donde se otorga una calificación que va de 0 a 10 puntos, siendo 10 la máxima calificación.
- Se publican los resultados.

Evaluación por Supervisión:

- Se solicita a las instituciones seleccionadas previamente, casos reales de clientes a fin de verificar que los cambios realizados hayan sido permeados a través de su red de sucursales.
- Se analiza cada uno de ellos y se obtiene una calificación por expediente.
- Se publica como resultado de la supervisión, aquel caso que haya sido el más bajo de los evaluados.



Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Indice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10			Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	Seguros Atlas	7	6.076	0	-	10.0	S/I	S/I	9.97	N/A
2	Seguros Monterrey New York Life	24	278.746	0	-	10.0	S/I	S/I	9.10	N/A
3	AXA	44	249.010	0	-	9.3	S/I	S/I	9.02	N/A
4	Allianz	6	355.030	0	-	9.8	S/I	S/I	8.81	N/A
5	Inbursa Seguros	105	450.064	0	-	10.0	S/I	S/I	8.56	N/A
6	MAPFRE México	23	7.495	0	-	3.4	S/I	S/I	8.32	N/A

La metodología para la ponderación de la calificación es la siguiente:

Evaluación general = % Evaluación del producto + % Evaluación de supervisión

Los porcentajes de ponderación varían dependiendo del año de evaluación del producto. Existen instituciones y/o productos que no han sido evaluados por CONDUSEF en el producto y/o en la supervisión, por lo que se muestra las siglas "SE" para los casos individuales o bien "Sin Evaluar" cuando es en ambos conceptos, como se muestra en el detalle interno.

De manera interna: ***Detalle***

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Aseguradoras
Seguro de Desempleo

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra 20 registros por página — Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
AXA	2013	5.7
BNP PARIBAS CARDIF	2013	10.0
CHUBB	2013	7.2

Se muestra el desglose de las evaluaciones y la calificación ponderada, así como el año de evaluación.

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **EVALUACIÓN GENERAL** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **SUPERVISIÓN**

Se calcula la Evaluación General del producto por Institución:

% Evaluación del producto + % Evaluación de supervisión

Al ser una calificación la que se obtiene, sólo se deberá de considerar:

Para aquellas instituciones que sólo se cuenta con una evaluación, esta no será ponderada y se mantendrá dicha calificación como Evaluación General.

En el caso de no haberse evaluado en ninguno de los dos conceptos, será la calificación será de **"10"** hasta no contar con alguna evaluación para ponderar.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 25%.

CLÁUSULAS ABUSIVAS, OBSERVACIONES DE CONDUSEF por producto

CLÁUSULAS ABUSIVAS (por producto)

Con la emisión de las ***DISPOSICIONES de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión,*** forman parte de la evaluación de los productos en el Buró de Entidades Financieras. Para conocer el detalle de estas cláusulas abusivas se encuentra el micrositio a través de la liga: http://www.condusef.gob.mx/index.php/consulta-y-denuncia-las-clausulas-abusivas

CLÁSULAS ABUSIVAS se restarán 2 puntos a la calificación final obtenida en el producto a aquellas instituciones que presenten una o más cláusulas abusivas y se encuentren vigentes.

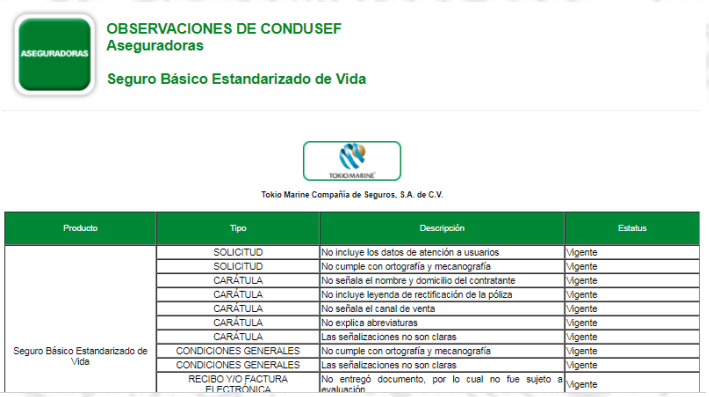
OBSERVACIONES DE CONDUSEF (por producto)

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Observaciones que hayan sido aplicables al producto que se evalúa.

Se muestra la información para aquellas instituciones que en el producto seleccionado se hayan encontrado observaciones a la información de sus productos al haberse realizado la Evaluación de CONDUSEF, ya sea del producto o de la supervisión.

Al igual que en Cláusulas Abusivas, existen Instituciones y/o Productos que no han sido evaluados, para los cuales aparecen las siglas "S/I" (Sin Identificar), sin embargo, existen instituciones que fueron evaluadas y no presentan ninguna observación para las cuales se puso el "0" que representa que no cuentan con observaciones al haber sido evaluadas.

Para aquellas instituciones en donde se encontraron observaciones se presenta la información al dar clic en el número con el detalle del producto que se está comparando, el tipo de observación y la descripción de la misma.



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Aseguradoras

Seguro Básico Estandarizado de Vida

Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro Básico Estandarizado de Vida	SOLICITUD	No incluye los datos de atención a usuarios	Vigente
	SOLICITUD	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
	CARÁTULA	No señala el nombre y domicilio del contratante	Vigente
	CARÁTULA	No incluye leyenda de rectificación de la póliza	Vigente
	CARÁTULA	No señala el canal de venta	Vigente
	CARÁTULA	No explica abreviaturas	Vigente
	CARÁTULA	Las señalizaciones no son claras	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	Las señalizaciones no son claras	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No entregó documento, por lo cual no fue sujeto a evaluación	Vigente

Como observación se consideran aquellas cuestiones particulares aplicables a un producto de determinada institución que se considera que puede afectar al Usuario.

CALIFICACIÓN GENERAL POR PRODUCTO

Es el resultado de la ponderación de los 4 conceptos evaluados por producto, en el entendido que, en función a su información, cada concepto obtuvo una calificación particular de acuerdo a la metodología descrita en cada uno.

A manera de resumen se tiene las siguientes ponderaciones por concepto:

	Reclamaciones y controversias	Sanciones	Supervisión de CONDUSEF	Cláusulas Abusivas
Calificación por concepto	De 0 a 10	De 0 a 10	De 0 a 10	2 puntos menos de la calificación final
Ponderación	40%	35%	25%	

Aseguradoras