

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2023



Chubb Seguros 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	5.64	☆☆☆☆☆	2 de 3
	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	10.00	☆☆☆☆☆	3 de 9
	Seguro de Casa Habitación	5.14	☆☆☆☆☆	13 de 15
	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	6.28	☆☆☆☆☆	8 de 8
	Seguro de Automóvil Residentes	9.51	☆☆☆☆☆	10 de 24
	Seguro de Vida Individual (Temporal)	8.99	☆☆☆☆☆	5 de 11
	Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual	9.88	☆☆☆☆☆	3 de 7

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

COMPORTAMIENTO GENERAL

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	5	40,638	6.6	9.29	128	4,180,996	0			
		2,569	8.6	9.04	6	249,610	S/I	✓	✗	Ver

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)



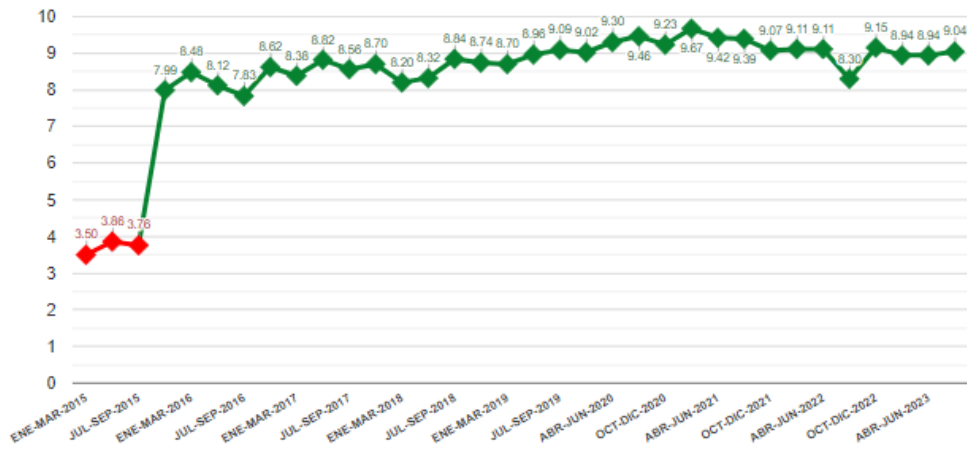
ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) Aseguradoras Periodo: Enero - Septiembre 2023



Chubb Seguros México, S.A.

Del trimestre Julio - Septiembre 2023

Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.15	9.04
Conciliación	3.90	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA/ CONDUSEF



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Aseguradoras
 Periodo: Enero - Septiembre 2023

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	16,357	288,986,902	17,667	265,522,708	181,090,621	68
	748	11,254,411	15,046	8,184,005	51,515	1

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Sector: Aseguradoras
 Mes: Diciembre del 2023

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. RESBA: Actualización de las primas de tarifas de seguros básicos estandarizados
3. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
4. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del mes de consulta

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	RESBA	UNE	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Actualización	Validación	Validación	
Chubb Seguros México, S.A.	95	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

SANCIONES EN CONDUSEF



SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
 Periodo: Enero - Septiembre 2023

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. XIV b) No atender las disposiciones de carácter general que la CONDUSEF emita (Arts. 56 y 57).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 52 Bis 1).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Otras causas	
	0	240,010	3	-	-	-	3

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2023

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	16,357	288,886,802	17,667	265,522,708	181,080,621	68
CHUBB	748	11,254,411	15,046	8,184,005	51,515	1

RECLAMACIONES EN CONDUSEF



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2023

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas		
	Consulta por proceso			Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)			
Totales	24,281	17.5	16	9,782	3,157	2,401
CHUBB	1,821	15.3	13	701	247	247