

## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS



### EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Aseguradoras Periodo: Enero - Junio 2025



Chubb Seguros México, S.A.

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

| Tipo    | Producto Evaluado                                     | Calificación del Producto<br>(0 a 10) | Nivel de Calificación | Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto |
|---------|---|---------------------------------------|-----------------------|---|
| Seguros | Seguro de Desempleo                                   | <u>9.55</u>                           |                       | 2 de 3  |
|         | Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)  | <u>10.00</u>                          |                       | 3 de 9  |
|         | Seguro de Casa Habitación                             | <u>7.35</u>                           |                       | 10 de 15  |
|         | Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario) | <u>8.38</u>                           |                       | 5 de 8  |
|         | Seguro de Automóvil Residentes                        | <u>8.92</u>                           |                       | 9 de 25   |
|         | Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual           | <u>9.91</u>                           |                       | 2 de 20   |

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

## COMPORTAMIENTO GENERAL

| Instituciones      | Insignias Otorgada por CONDUSEF |                                   | RECLAMACIONES <sup>1</sup>   |   |  | SANCIONES          |                             | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programa de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |  |  |
|--------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--|---|--|--------------------|-----------------------------|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
|                    |                                 |                                   | Detalle en:<br>La Institución Financiera Condusef  |   |  |                    |                             |   |   |                                  |                                     |  |  |
|                    | Insignia Sáasil                 | Atención Personas Adultas Mayores | Total de Reclamaciones<br>(Quejas del usuario)<br><input type="button" value="Detalle"/> | Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)<br>Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) |   |   |                                  |                                     |  |  |
| Totales del Sector | 2                               | 5                                 | 24,928   | 5.3   | 9.39   | 19                 | 356,208                     | 0   |   |                                  |                                     |  |  |
| CHUBB              |                                 |                                   | 1.673  | 7.7   | <u>9.84</u>  |                    | -                           | S/I   | ✓   | ✗                                | <u>Ver</u>                          |  |  |

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)



### ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Aseguradoras

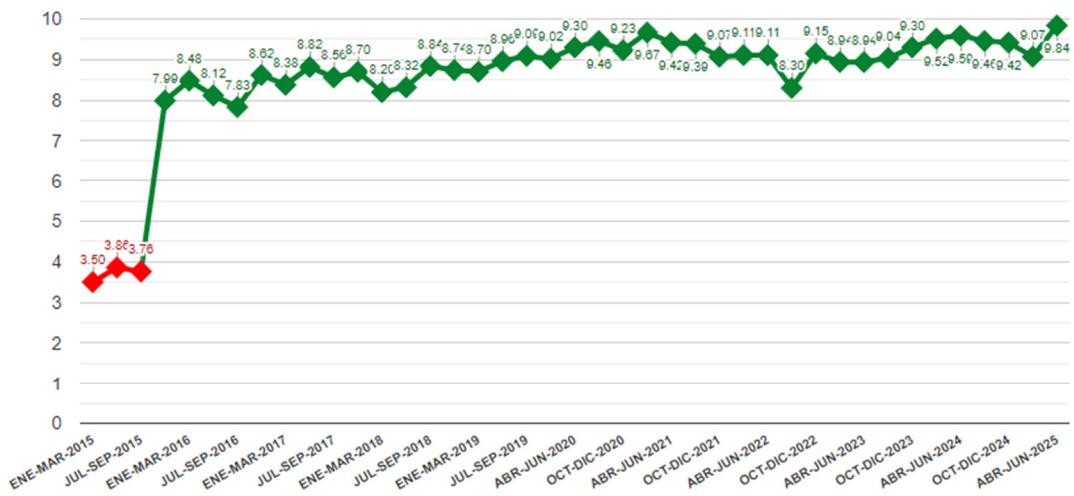
Periodo: Enero - Junio 2025



Chubb Seguros México, S.A.

Del trimestre ABR-JUN

| Procesos evaluados                           | Puntos obtenidos por proceso | Calificación IDATU |
|--|------------------------------|--------------------|
| Gestión Electrónica                          | 5.89                         |                    |
| Conciliación                                 | 4.00                         | 9.84               |
| EVOLUCIÓN HISTÓRICA                          |                              |                    |
| CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES |                              |                    |



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Nota: El IDATU del 2T de 2023 no es estrictamente comparable con los trimestres anteriores.

## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA/ CONDUSEF



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2025

| Instituciones      | Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup><br>Consulta por proceso |                          |                            | Principales Causas                      |  |  |
|--------------------|--|--------------------------|----------------------------|---|--|--|
|                    | Total de Reclamaciones   | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | 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 |
| Totales            | 16,481   | 17.8                     | 15                         | 5,785                                   | 2,408  | 1,737  |
| CHUBB <sup>2</sup> | 1,260  | 13.3                     | 12                         | 405                                     | 189  | 229  |



### RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2025

| Instituciones      | Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup> |                      |                                     |  |                    |            |    |
|--------------------|---|----------------------|-------------------------------------|--|--------------------|------------|----|
|                    | Consulta las principales causas                         |                      |                                     |  |                    |            |    |
|                    | Reclamaciones Totales                                   | Monto Reclamado (\$) | Monto Promedio por Reclamación (\$) | Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$) | Monto Abonado (\$) | Abono (%)  |    |
| Totales            | 8,447   |                      | 315,275,228                         | 37,324   | 87,587,214         | 62,114,049 | 71 |
| CHUBB <sup>2</sup> | 413   |                      | 16,698,500                          | 40,432   | 16,698,500         | 0          | 0  |

## SANCIONES EN CONDUSEF



### SANCIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2025

| Instituciones      | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros |            |   |  |  |   |
|--------------------|---|------------|---|--|--|---|
|                    | Total de Sanciones  | Monto (\$) | Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1). |  |  | Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI). |
| CHUBB <sup>2</sup> | 0   | -          | -   |  |  | -   |

## **CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**



### **CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**

**Sector: Aseguradoras**

**Mes: Julio del 2025**

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

| Instituciones                              | Reclamaciones en CONDUSEF | SANCIONES |       | SIPRES | RESBA | UNE | IFIT | Calificación |
|--|---------------------------|-----------|-------|--------|-------|-----|------|--------------|
|  |                           | Número    | Monto |        |       |     |      |              |
| <a href="#">Chubb Seguros México, S.A.</a> | 143                       | -         | -     | ✓      | ✓     | ✓   | ✓    | 7.5          |