


## Comportamiento General de Aseguradoras Especializadas en Salud

Instituciones que prestan servicios, a través de la contratación de un seguro, para la orientación, prevención y restauración de la salud de las personas, con recursos propios, mediante terceros (otras instituciones encargadas de restablecer la salud), o la combinación de ambos.

Fuente: Reglas para la Operación y Desarrollo del Ramo de Salud, expedidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 8 Aseguradoras Especializadas en Salud.

Periodo: Enero - Septiembre 2019

| Instituciones   | RECLAMACIONES <sup>1</sup> |   |   | SANCIONES          |                        | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera |
|---|----------------------------|---|---|--------------------|------------------------|--|-----------------------------------|
|   | Total de Reclamaciones     | Índice de Reclamación por cada 10 mil servicios <sup>2</sup> (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral) | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción |  |                                   |
| Totales del Sector  | 300                        | 1.6   | 7.65  | 7                  | 122,306                | 9.7                                      |                                   |
|  | 11                         | 12.1  | 9.91  | 0                  | -                      | 10.0                                     | ✓                                 |

Datos Históricos:  
[2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)



[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Detalle en:  
[La Institución Financiera](#) [Condusef](#)

Detalle

Detalle

Calificación  
0 - 10

[Sinergia con Condusef](#)

(\$)



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

### Aseguradoras Especializadas en Salud

Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Total de Reclamaciones | En la Institución |           |           | En Condusef |           |           |
|---------------|------------------------|-------------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|
|               |                        | Ene - Mar         | Abr - Jun | Jul - Sep | Ene - Mar   | Abr - Jun | Jul - Sep |
|               | 32                     | 0                 | 0         | 0         | 12          | 9         | 11        |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

<  >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte 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.



## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) Aseguradoras Especializadas en Salud Periodo: Enero - Septiembre 2019

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Criterios evaluados          |                                |                         | Calificación Final<br>(0 - 10) |
|---------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|               | Proceso de Gestión Ordinaria | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación |                                |
|               | NA                           | 9.85                           | 10.00                   | 9.91                           |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)



## SANCIONES EN CONDUSEF

### Aseguradoras Especializadas en Salud

Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros |            |  |              |
|---------------|---|------------|--|--------------|
|               | Total de Sanciones  | Monto (\$) | Art. 94, fracción II. Incumplimientos a las DCG del Buró de Entidades Financieras (Art. 53). | Otras causas |
|               | 0   | -          | -  | -            |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

<  >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)



## SANCIONES EN CONDUSEF

### Aseguradoras Especializadas en Salud

Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros |            |  |              |
|---------------|---|------------|--|--------------|
|               | Total de Sanciones  | Monto (\$) | Art. 94, fracción II. Incumplimientos a las DCG del Buró de Entidades Financieras (Art. 53). | Otras causas |
|               | 0   | -          | -  | -            |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

<  >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS Aseguradoras Especializadas en Salud Periodo: Enero - Septiembre 2019

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECAS: Registro de Contratos de Adhesión de Seguros
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | SIPRES                                      | RECAS                                    | REUNE                          | IFIT                                     | Calificación |
|---------------|---|--|--------------------------------|--|--------------|
|               | Actualizó<br>Registró<br>Validó Información | Registró contratos o<br>NO usa contratos | Presentó<br>Informe Trimestral | Registró<br>y/o<br>actualizó información |              |
|               | ✓   | ✓  | ✓                              | ✓  | 10.0         |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

<  >




## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

### Aseguradoras Especializadas en Salud

Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> |                          |                            | Principales Causas                      |   |  |
|---|--|--------------------------|----------------------------|---|---|--|
|   | Total de Reclamaciones                 | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Negativa en el pago de la indemnización | Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización |
| Totales   | 123                                    | 24.5                     | 25                         | 36                                      | 13  | 11   |
|  | 32                                     | 7.1                      | 18                         | 9                                       | 1   | 2  |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

< 1 >

<sup>1</sup>Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO

### Aseguradoras Especializadas en Salud

Periodo: Enero - Septiembre 2019



Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES     |                     |              |          |                           |
|---------------|-----------------------------------|-------------------|---------------------|--------------|----------|---------------------------|
|               |                                   | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Conciliación | Dictamen | Defensoría Legal Gratuita |
| Totales       | 1,367                             | 7                 | 74                  | 42           | 9        | 1                         |
|               | 898                               | 0                 | 25                  | 7            | 1        | 0                         |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)