



Ciudad de México, 24 de agosto de 2021  
Comunicado No. 079

## La CONDUSEF informa sobre los resultados de la supervisión al sector de seguros en el producto Seguro de Automóvil Residente

- 10 instituciones de seguros que ofrecen el producto Seguro de Automóvil Residente fueron supervisadas en materia de transparencia financiera y calidad de la información para los usuarios.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) informa los resultados de la supervisión en materia de transparencia financiera a 10 instituciones de seguros, que comercializan el producto "**Seguro de Automóvil Residente**", finalizada en junio de este año.

Conforme al Reporte Informativo Trimestral del Mercado de Seguros y Fianzas al cierre del segundo trimestre de 2021, emitido por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la operación de Daños en el ramo de Automóviles, tuvo en prima directa 53,557 millones de pesos, que significó el 15.8% del mercado total. Cabe señalar que la caída del 2.4% en términos reales que mostró la prima en seguros de automóvil, fue motivada en gran medida por los efectos que, en su momento más severo, tuvo la pandemia por las medidas de sana distancia y suspensión de actividades que se tuvieron que adoptar, ya que muchos asegurados al no utilizar sus vehículos optaron por cancelar o no renovar su póliza.

El proceso de supervisión en materia de transparencia financiera y calidad de la información que se brinda al interesado al momento de contratar un seguro consiste en dos etapas:

**En la primera**, se analiza que los documentos e información que utilizan las instituciones de seguros con las y los usuarios, en la contratación y durante la vida de la póliza, cumplan con la normatividad aplicable, por lo que se solicitan expedientes de clientes que contienen los siguientes documentos: solicitud del producto, carátula de póliza, condiciones generales, endosos y/o beneficios adicionales, recibo de pago de primas, factura y folleto de los principales derechos del asegurado. También se revisa que la página de Internet y la publicidad que utilizan las instituciones tengan información consistente y no dé lugar a confusiones.

De esta revisión, la CONDUSEF informa a las instituciones las irregularidades normativas detectadas para que lleven a cabo las modificaciones ordenadas en dicho proceso, con el propósito de solventar dichas irregulares.





Con el objeto de determinar si las instituciones llevaron a cabo los cambios ordenados, se realiza la **segunda etapa**, en la cual se analiza de nueva cuenta la documentación enviada como evidencia de lo realizado por las instituciones.

Derivado de lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados de la primera y segunda revisión:

INSTITUCIÓN	PRIMERA CALIFICACIÓN (Máxima 10.0)	SEGUNDA CALIFICACIÓN (Máxima 10.0)
A.N.A. Compañía de Seguros	10.0	10.0
Zúrich, Compañía de Seguros	7.9	10.0
Seguros Ve Por Más	7.0	10.0
HDI Seguros	5.8	10.0
General de Seguros	4.1	10.0
CRABI	3.2	9.0
Seguros Atlas	4.9	5.9
Seguros Sura	5.7	5.7
Seguros Afirme	5.2	5.2
SPT, Sociedad Mutualista de Seguros	2.2	2.3
<b>Promedio</b>	<b>5.6</b>	<b>7.8</b>

Como se muestra en el cuadro, una institución de seguros cumplió con la norma vigente por lo que obtuvo 10 desde la primera revisión y 5 instituciones mejoraron su calificación en la segunda revisión.

Las instituciones con las calificaciones más bajas son SPT, Sociedad Mutualista de Seguros; Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero; Seguros Sura, S.A. de C.V. y Seguros Atlas, S.A.

Como resultado de los esfuerzos conjuntos de las instituciones de seguros y la CONDUSEF, en la mayoría de las instituciones de seguros se obtuvieron resultados positivos, que se traducen en información transparente y de calidad para el usuario al momento de contratar el producto financiero, lo cual no las exime de que los incumplimientos a la norma serán sujetos a las sanciones correspondientes.

Entre los principales incumplimientos normativos que se encontraron en los expedientes de clientes que contrataron el producto **"Seguro de Automóvil Residente"**, destacan los siguientes:





#### SOLICITUD

- o No indican las consecuencias de omitir el pago de la prima.
- o No incluyen el número de registro del RECAS.
- o No incluyen la declaración del agente sobre los riesgos de la contratación del seguro.

#### CARÁTULA DE PÓLIZA

- o No contiene la leyenda de registro ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- o No cuenta con datos de la CONDUSEF.
- o No incluye número de Registro RECAS.

#### CONDICIONES GENERALES

- o No indican la rescisión del contrato por omisión e inexactas declaraciones.
- o No incluyen la terminación anticipada por parte del usuario.
- o No contienen anexo de disposiciones legales.
- o No especifican el procedimiento que deben seguir los usuarios en el caso de indemnización por pérdida total, respecto a la obligación de emitir el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).
- o No se hace la aclaración que, en caso de aplicar el salvamento, si el monto de los daños por este concepto rebasa la cantidad de \$227,400.00 M.N., se le retendrá el 20% por concepto de ISR.

#### PAGINA WEB

- o No señala la descripción y alcances del Buró.
- o No indica la información que de ellas conste en el Buró de Entidades Financieras.
- o No contiene la publicación y contenido del manual de conducta de los ajustadores de seguros.

Visita nuestra página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). También nos puedes seguir en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial y *Youtube*: CondusefOficial.

--oOo--

