

## Comportamiento General de Aseguradoras de Pensiones

Instituciones que se dedican únicamente a administrar el dinero de los trabajadores una vez que pueden acceder a los recursos para su retiro, para entregar una pensión de por vida, llamada renta vitalicia y que se cobra hasta que el pensionado o los beneficiarios fallezcan.

Fuente: Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 8 Aseguradoras de Pensiones.

Periodo: Enero - Diciembre 2019

<b>Datos Históricos:</b> <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>	 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>
--	--

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle			
	Total de Reclamaciones <small>Detalle</small>	Índice de Reclamación por cada 10 mil pagos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral) <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	Calificación 0 - 10 <small>Detalle</small>	
<b>Totales del Sector</b>	535	0.6	7.43	7	98,140	9.1	
	34	0.4	4.46	1	14,020	10.0	✓



### CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS Aseguradoras de Pensiones Periodo: Enero - Diciembre 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 Registro Valido Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	10.0

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

< 1 >



### ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) Aseguradoras de Pensiones Periodo: Enero - Diciembre 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 (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	7.30	0.00	10.00	4.46

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

< 1 >



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
**Aseguradoras de Pensiones**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2019**

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
	34	12	2	3	2	7	0	4	4

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.



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Aseguradoras de Pensiones**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2019**

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas		
	Consulta por proceso			Inconformidad por el retraso del pago de la pensión	Inconformidad con descuentos indebidos en la pensión	Incumplimiento de beneficios adicionales contratados
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)			
Totales	265	28.7	39	112	38	21
	15	28.7	54	11	0	0

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

<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 LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**  
**Aseguradoras de Pensiones**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2019**

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

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	270	1,236,052	4,578	1,106,286	1,027,143	93
	19	0	-	0	0	-



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Aseguradoras de Pensiones**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2019**

Muestra 20 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).	Art. 94 f. II. La IF no dio cumplimiento a Programa de Cumplimiento Forzoso. (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1).	
	1	14,020	1	-	