

Quejas de seguros y acciones administrativas 2008

**Office of the Commissioner of Insurance
State of Wisconsin**

La misión de la OCI:

Ser los primeros en informar
y proteger al público y en responder a
las necesidades de seguro que tengan.

**Office of the Commissioner of Insurance
125 South Webster Street * P.O. Box 7873
Madison, Wisconsin 53707-7873
Teléfono: (608) 266-3585 * Fax: (608) 266-9935
Correo electrónico: ocicomplaints@wisconsin.gov
Dirección en Internet: oci.wi.gov**

Información sobre quejas

La Oficina del Comisionado de Seguros (OCI) define una queja como “una comunicación por escrito que recibe la Oficina del Comisionado que indica disconformidad con una compañía o agente de seguros”. Existen cuatro categorías de contacto: respuesta directa, derivaciones, solicitudes de información y quejas para investigar más a fondo. Para calcular los índices de quejas de este informe, sólo se tienen en cuenta las quejas presentadas para investigar más a fondo. Las derivaciones están relacionadas con quejas que son reguladas por otra jurisdicción, como el gobierno federal, por ejemplo. Las solicitudes de información son preguntas generales sobre los servicios de seguro que no se refieren a una compañía o a un agente en particular. Las quejas de respuesta directa son preguntas que la OCI puede responder directamente, sin comunicarse con la aseguradora, como por ejemplo si la compañía está habilitada o si se ha documentado una tarifa. A continuación hay un resumen de los tipos de quejas que se presentaron en el año 2008.

Respuesta directa	13
Investigación más a fondo	5,591
Derivaciones	1,786
Solicitudes de información	<u>1,424</u>
Total	8,814

Para clasificar las quejas se tiene en cuenta tanto el tipo de cobertura como el motivo de la queja:

Tipo de cobertura

Automóvil	707
Propiedad y accidentes	1,751
Accidentes y salud	4,755
Vida	455
Renta vitalicia	260

Motivos de queja

Contratación de seguro	518
Comercialización y ventas	836
Manejo de reclamaciones	5,595
Atención al asegurado	855
Otros	203

Montos recuperados por los reclamantes

2008	\$5,121,475
------	-------------

Nota: Cada queja puede involucrar a más de un tipo de seguro y a más de un motivo.

Acciones administrativas

Todas las quejas se investigan para determinar si se ha infringido alguna ley de Wisconsin. En caso de haber infracciones graves, se toman medidas administrativas.

En 2008 se tomaron las siguientes medidas administrativas:

Compañías

Cantidad total de acciones	81
Confiscaciones demandadas	\$1,628,742

Agentes

Licencias rechazadas	141
Licencias revocadas	86
Licencias anuladas	5
Licencias suspendidas	2
Cantidad total de acciones	248
Confiscaciones demandadas	\$89,750

Resúmenes de quejas

Anualmente, la OCI prepara resúmenes de las quejas para brindar más información a los consumidores. Las listas incluyen a las compañías sobre las cuales se recibieron 5 o más quejas en 2008 en relación con las primas que la compañía suscribió en Wisconsin en 2007. Sólo las compañías que presentan un índice de quejas superior al promedio por cada \$100,000 de volumen de primas figuran en la lista. Las quejas con respecto a los agentes son asignadas a la compañía a la cual el agente representa.

Luego de determinar que un producto de seguro es adecuado para sus necesidades, los consumidores deben considerar los siguientes puntos antes de escoger un asegurador:

- El costo
- La reputación de la compañía con respecto al pago de reclamaciones y al servicio al cliente
- La competencia de los agentes

El número de quejas que haya sobre una compañía es un instrumento de medición limitado, aunque útil, en el proceso de selección de un seguro.

El número de quejas no refleja la determinación final de la OCI ni tampoco si realmente se infringió la ley. Sin embargo, aun cuando las quejas no involucren infracciones de la ley, pueden indicar que hay algún problema de comunicación entre la compañía y los asegurados, o deficiencias en el diseño de las pólizas (es decir, exceso de "letra chica") o en la capacitación de los agentes. La OCI recibe muchas quejas relacionadas con conflictos sobre hechos concretos donde, a falta de una determinación judicial, no pueden tomarse decisiones definitivas sobre el conflicto y las infracciones de la ley.

Los consumidores que tengan problemas con su servicio de seguros deben comunicarse primero con el agente o compañía que proporciona el servicio. Si no pueden solucionar el problema en esa instancia, se recomienda que se pongan en contacto con la OCI.

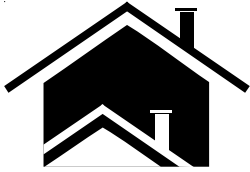
Si desea obtener información sobre las distintas formas de presentar quejas de seguros, llame al:

**Sistema de mensajes telefónicos
TELÉFONO DIRECTO DE QUEJAS
DE SEGUROS**

1-800-236-8517 (fuera de Madison)

266-0103 (Madison)

**O visite el sitio de Internet de la OCI en:
oci.wi.gov**



Resumen de quejas 2008 Seguros para propietarios de viviendas, propietarios de granjas e inquilinos

Esta lista está compuesta por todas las compañías con un volumen de primas de al menos \$1 millón, 5 o más quejas en 2008 y un índice de quejas superior al promedio. El promedio de Wisconsin es de .06 quejas/\$100,000 de primas suscriptas para todo el sector de seguros para propietarios de viviendas e inquilinos del estado.

Posición	Nombre de la compañía de seguros	Cantidad de quejas 2008	Primas suscriptas 2007	Índice	Posición 2007*
1	HOMESITE INSCO	8	\$ 1,417,900	0.56	NL
2	FARMERS INSEXCHANGE	10	2,554,200	0.39	NL
3	PROGRESSIVE NORTHERN INSCO	6	1,624,900	0.37	1
4	STATE AUTO INSCO OF WISCONSIN	14	8,561,300	0.16	3
5	FOREMOST INSCO	10	8,660,000	0.12	NL
6	COUNTRY MUTUAL INSCO	9	7,528,300	0.12	4
7	AUTO CLUB INS ASSOC	16	13,797,600	0.12	10
8	SENTRY INS A MUTUAL CO	13	13,509,900	0.10	NL
9	SAFECO INS CO OF AMERICA	5	4,816,600	0.10	NL
10	BADGER MUTUAL INSCO	13	14,315,600	0.09	NL
11	ALLSTATE INSCO	15	16,469,500	0.09	7
12	WISCONSIN MUTUAL INSCO	14	15,706,300	0.09	NL
13	GERMANTOWN MUTUAL INSCO	10	11,836,000	0.08	6
14	ERIE INSEXCHANGE	10	12,597,600	0.08	5
15	AMCO INSCO	6	9,046,600	0.07	NL
16	FIRE INSEXCHANGE	13	19,677,300	0.07	11
17	GENERAL CASUALTY CO OF WI	17	24,001,100	0.07	8
18	ALLSTATE PROP & CASUALTY INSCO	6	8,178,500	0.07	NL

* NL = No incluida en la lista en 2007.



Resumen de quejas 2008 Seguro de Automóvil

Esta lista está compuesta por todas las compañías con un volumen de primas de al menos \$1 millón, 5 o más quejas en 2008 y un índice de quejas superior al promedio. El promedio de Wisconsin es de .03 quejas/\$100,000 de primas suscriptas para todo el sector de seguro de automóviles del estado.

Posición	Nombre de la compañía de seguros	Cantidad de quejas 2008	Primas suscriptas 2007	Índice	Posición 2007*
1	AIG CENTENNIAL INS CO	6	\$ 1,393,100	0.43	NL
2	FOUNDERS INS CO	8	3,355,600	0.24	NL
3	ICM INS CO	8	3,404,200	0.24	NL
4	AUSTIN MUTUAL INS CO	6	2,889,800	0.21	NL
5	PROP & CAS INS CO OF HARTFORD	11	11,616,300	0.09	3
6	MID CENTURY INS CO	7	9,000,300	0.08	NL
7	COUNTRY MUTUAL INS CO	6	7,410,200	0.08	NL
8	GEICO INDEMNITY CO	7	10,485,800	0.07	8
9	HARTFORD UNDERWRITERS INS CO	6	8,609,000	0.07	7
10	ALLSTATE INS CO	29	42,667,700	0.07	6
11	TRAVELERS HOME AND MARINE INS CO THE	5	8,532,900	0.06	NL
12	BRISTOL WEST INS CO	7	11,966,900	0.06	2
13	FIRST AUTO & CASUALTY INS CO	7	11,394,700	0.06	NL
14	SAFECO INS CO OF IL	8	13,414,000	0.06	NL
15	AIG NATIONAL INS CO INC	9	14,491,300	0.06	4
16	AUTO CLUB INS ASSOC	27	42,980,000	0.06	15
17	KEMPER INDEPENDENCE INS CO	5	11,103,500	0.05	NL
18	PROGRESSIVE UNIVERSAL INS CO	18	50,191,600	0.04	19
19	GENERAL CASUALTY CO OF WI	19	46,711,100	0.04	17
20	ERIE IN EXCHANGE	8	21,656,400	0.04	18
21	GEICO GENERAL INS CO	7	19,770,300	0.04	9
22	FARMERS IN EXCHANGE	20	44,853,000	0.04	11

* NL = No incluida en la lista en 2007.



Resumen de quejas 2008 Seguros de Vida y Renta Vitalicia

Esta lista está compuesta por todas las compañías con un volumen de primas de al menos \$1 millón, 5 o más quejas en 2008 y un índice de quejas superior al promedio. El promedio de Wisconsin es de .01 quejas/\$100,000 de primas suscriptas para todo el sector de seguros de vida y renta vitalicia del estado.

Posición	Nombre de la compañía de seguros	Cantidad de quejas 2008	Primas suscriptas 2007	Índice	Posición 2007*
1	PENNSYLVANIA LIFE INS CO	13	\$ 1,070,200	1.21	3
2	CONSECO LIFE INS CO	12	3,882,900	0.31	8
3	UNITED INS CO OF AMERICA	6	2,473,000	0.24	2
4	GLOBE LIFE & ACCIDENT INS CO	9	6,956,200	0.13	6
5	PHYSICIANS LIFE INS CO	5	4,875,400	0.10	9
6	WASHINGTON NATIONAL INS CO	9	8,644,000	0.10	11
7	BANKERS LIFE & CASUALTY CO	40	43,934,900	0.09	10
8	REASSURE AMERICA LIFE INS CO	9	17,182,700	0.05	5
9	WESTERN RESERVE LIFE ASSURANCE CO OF OH	7	19,539,700	0.04	12
10	AMERICAN GENERAL LIFE INS CO	16	46,423,200	0.03	NL
11	AMERICAN EQUITY INVESTMENT LIFE INS CO	16	57,289,600	0.03	22
12	TRANSAMERICA OCCIDENTAL LIFE INS CO	5	17,665,600	0.03	NL
13	OM FINANCIAL LIFE INS CO	11	39,866,900	0.03	15
14	PRIMERICA LIFE INS CO	6	24,757,900	0.02	20
15	JOHN HANCOCK LIFE INS CO	6	35,838,100	0.02	NL
16	NORTH AMERICAN CO FOR LIFE & HEALTH INS	5	32,392,300	0.02	14
17	UNITED OF OMAHA LIFE INS CO	6	31,246,700	0.02	NL
18	UNUM LIFE INS CO OF AMERICA	5	27,038,400	0.02	NL
19	PROTECTIVE LIFE INS CO	9	57,964,300	0.02	17
20	NATIONAL GUARDIAN LIFE INS CO	6	25,766,500	0.02	NL
21	PRUDENTIAL INS CO OF AMERICA THE	25	131,747,822	0.02	21
22	NEW YORK LIFE INS CO	10	46,155,800	0.02	19

* NL = No incluida en la lista en 2007.



Resumen de quejas 2008 Seguro por accidentes y de salud individual

Esta lista está compuesta por todas las compañías con un volumen de primas de al menos \$1 millón, 5 o más quejas en 2008 y un índice de quejas superior al promedio. El promedio de Wisconsin es de .04 quejas/\$100,000 de primas suscriptas para todo el sector de seguros por accidentes y de salud individual del estado.

Posición	Nombre de la compañía de seguros	Cantidad de quejas 2008	Primas suscriptas 2007	Índice	Posición 2007*
1	CONSECO INSCO	8	\$ 2,125,800	0.38	2
2	GUARANTEE TRUST LIFE INSCO	9	5,075,400	0.18	5
3	BANKERS LIFE & CASUALTY CO	60	43,367,000	0.14	6
4	SENIOR HEALTH INS CO OF PA	5	4,065,000	0.12	NL
5	ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMER	6	7,338,400	0.08	4
6	CONSECO HEALTH INSCO	6	6,129,400	0.10	10
7	BLUE CROSS BLUE SHIELD OF WI	184	175,858,800	0.10	7
8	CONSTITUTION LIFE INSCO	13	12,673,800	0.10	8
9	LIFE INVESTORS INS CO OF AMERICA	7	10,166,000	0.07	NL
10	GENWORTH LIFE INSCO	20	26,720,400	0.07	NL

* NL = No incluida en la lista en 2007.



Resumen de quejas 2008 Seguro por accidentes y de salud colectivos

Esta lista está compuesta por todas las compañías con un volumen de primas de al menos \$1 millón, 5 o más quejas en 2008 y un índice de quejas superior al promedio. El promedio de Wisconsin es de .02 quejas/\$100,000 de primas suscriptas para todo el sector de seguros por accidentes y de salud colectivos del estado.

Posición	Nombre de la compañía de seguros	Cantidad de quejas 2008	Primas suscriptas 2007	Índice	Posición 2007*
1	STONEBRIDGE LIFE INS CO	9	\$ 4,602,900	0.20	NL
2	MEGA LIFE & HEALTH INS CO THE	49	30,034,600	0.16	1
3	BLUE CROSS BLUE SHIELD OF WI	260	229,546,100	0.11	3
4	LIFE INS CO OF NORTH AMERICA	6	7,291,400	0.08	2
5	CLARENDON NATIONAL INS CO	10	16,368,700	0.06	8
6	TIME INS CO	24	52,250,200	0.05	7
7	GUARDIAN LIFE INS CO OF AMER THE	5	13,493,100	0.04	10
8	UNITED HEALTHCARE INS CO	341	922,634,800	0.04	14
9	AETNA LIFE INS CO	15	52,932,300	0.03	9
10	UNICARE LIFE & HEALTH INS CO	5	17,302,800	0.03	NL
11	HUMANA WISCONSIN HEALTH ORGANIZATION INS CORP	67	260,463,000	0.03	15
12	HUMANA INS CO	58	221,402,400	0.03	NL
13	UNITEDHEALTHCARE OF WISCONSIN INC	57	215,613,000	0.03	13
14	FEDERATED MUTUAL INS CO	12	39,011,500	0.03	NL

* NL = No incluida en la lista en 2007.

La Oficina del Comisionado de Seguros no discrimina por razones de raza, color, nacionalidad, sexo, religión, edad, o incapacidad en el empleo o la provisión de servicios.