

Quejas de seguros y acciones administrativas 2010

**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 2010.

Respuesta directa	11
Investigación más a fondo	4,274
Derivaciones	1,258
Solicitudes de información	<u>1,857</u>
Total	7,400

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

Tipo de cobertura

Automóvil	780
Propiedad y accidentes	1,573
Accidentes y salud	3,212
Vida	463
Renta vitalicia	160

Motivos de queja

Contratación de seguro	786
Comercialización y ventas	715
Manejo de reclamaciones	3,695
Atención al asegurado	723
Otros	342

Montos recuperados por los reclamantes

2010	\$5,111,366
------	-------------

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 2010 se tomaron las siguientes medidas administrativas:

Compañías

Cantidad total de acciones	59
Confiscaciones demandadas	\$2,185,136

Agentes

Licencias rechazadas	218
Licencias revocadas	106
Licencias anuladas	2
Licencias suspendidas	2
Cantidad total de acciones	337
Confiscaciones demandadas	\$107,250

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 2010 en relación con las primas que la compañía suscribió en Wisconsin en 2009. 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 2010 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 2010 y un índice de quejas superior al promedio. El promedio de Wisconsin es de .05 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 2010	Primas suscriptas 2009	Índice	Posición 2009*
1	PARTNERS MUTUAL INS CO	11	\$ 5,989,200	0.18	6
2	HARTFORD INS CO OF THE MIDWEST	5	2,899,900	0.17	NL
3	FARMERS INS EXCHANGE	19	11,096,000	0.17	2
4	ALLSTATE INS CO	21	14,220,600	0.15	5
5	HOMESITE INS CO	6	4,298,800	0.14	1
6	SAFECO INS CO OF AMERICA	6	4,921,700	0.12	NL
7	FOREMOST INS CO	10	8,560,400	0.12	NL
8	AUTO CLUB INS ASSOC	19	18,104,700	0.10	7
9	METROPOLITAN PROPERTY & CASUALTY INS CO	6	5,748,200	0.10	NL
10	SENTRY INS A MUTUAL CO	14	14,139,900	0.09	4
11	BADGER MUTUAL INS CO	12	15,936,500	0.08	8
12	MT MORRIS MUTUAL INS CO	6	9,561,600	0.06	NL
13	ALLSTATE PROPERTY & CASUALTY INS CO	9	14,347,200	0.06	9
14	WISCONSIN MUTUAL INS CO	12	19,467,300	0.06	10
15	STATE AUTO INS CO OF WISCONSIN	6	10,874,900	0.06	3

* NL = No incluida en la lista en 2009.



Resumen de quejas 2010 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 2010 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 2010	Primas suscriptas 2009	Índice	Posición 2009*
1	ICM INS CO	5	\$ 2,737,700	0.18	2
2	21ST CENTURY CENTENNIAL INS CO	6	3,915,400	0.15	3
3	BRISTOL WEST INS CO	15	10,684,100	0.14	5
4	AUTO CLUB GROUP INS CO	6	4,395,900	0.14	NL
5	VIKING INS CO OF WI	11	8,996,600	0.12	NL
6	INTEGRITY PROPERTY & CAS INS CO	5	5,227,200	0.10	NL
7	TWIN CITY FIRE INS CO	6	6,471,800	0.09	NL
8	ALLSTATE INS CO	27	33,676,000	0.08	8
9	SENTRY INS A MUTUAL CO	14	21,273,300	0.07	4
10	DAIRYLAND INS CO	6	8,631,900	0.07	NL
11	ERIE INS EXCHANGE	19	29,755,200	0.06	16
12	USAA CASUALTY INS CO	6	10,071,700	0.06	9
13	GOVERNMENT EMPLOYEES INS CO	5	8,928,100	0.06	NL
14	PROPERTY & CASUALTY INS CO OF HARTFORD	5	8,983,500	0.06	NL
15	GEICO INDEMNITY CO	8	15,995,700	0.05	6
16	INTEGRITY MUTUAL INS CO	7	14,806,900	0.05	15
17	GENERAL CASUALTY CO OF WI	13	33,577,100	0.04	13
18	AUTO CLUB INS ASSOC	17	44,916,100	0.04	11
19	BADGER MUTUAL INS CO	9	24,215,600	0.04	14
20	GEICO GENERAL INS CO	10	26,917,000	0.04	10
21	FARMERS INS EXCHANGE	16	44,879,200	0.04	17
22	WISCONSIN MUTUAL INS CO	12	33,987,800	0.04	NL

* NL = No incluida en la lista en 2009.



Resumen de quejas 2010 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 2010 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 2010	Primas suscriptas 2009	Índice	Posición 2009*
1	UNITED STATES LIFE INS CO IN THE CITY OF NEW YORK THE	14	1,558,300	0.90	NL
2	WASHINGTON NATIONAL INS CO	9	1,807,500	0.50	6
3	COMBINED INS CO OF AMER	5	1,437,500	0.35	NL
4	UNITED INS CO OF AMERICA	6	2,038,300	0.29	1
5	GLOBE LIFE & ACCIDENT INS CO	17	7,468,500	0.23	4
6	CONSECO LIFE INS CO	6	3,541,600	0.17	2
7	BANKERS LIFE & CASUALTY CO	33	44,744,700	0.07	7
8	REASSURE AMERICA LIFE INS CO	7	14,772,000	0.05	8
9	AMERICAN INCOME LIFE INS CO	5	15,816,900	0.03	NL
10	GREAT AMERICAN LIFE INS CO	5	23,243,100	0.02	NL
11	PROTECTIVE LIFE INS CO	12	57,215,600	0.02	NL
12	AMERICAN GENERAL LIFE INS CO	9	54,197,300	0.02	12

* NL = No incluida en la lista en 2009.



Resumen de quejas 2010 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 2010 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 seguros por accidentes y de salud individual del estado.

Posición	Nombre de la compañía de seguros	Cantidad de quejas 2010	Primas suscriptas 2009	Índice	Posición 2009*
1	CONTINENTAL CASUALTY CO	19	\$ 7,657,900	0.25	8
2	CONTINENTAL GENERAL INS CO	5	2,556,800	0.20	NL
3	WPS HEALTH PLAN INC	14	7,927,400	0.18	4
4	UNITED OF OMAHA LIFE INS CO	11	6,362,100	0.17	NL
5	AMERICAN COMMUNITY MUTUAL INS CO	9	5,896,300	0.15	1
6	ADMIRAL LIFE INS CO OF AMERICA	6	5,930,200	0.10	NL
7	GUARANTEE TRUST LIFE INS CO	6	6,131,500	0.10	NL
8	BANKERS LIFE & CASUALTY CO	36	39,153,300	0.09	5
9	ALLIANZ LIFE INS CO OF NORTH AMERICA	6	7,009,500	0.09	NL
10	UNUM LIFE INS CO OF AMERICA	5	5,917,800	0.08	7
11	NATIONAL STATES INS CO	8	9,880,300	0.08	3
12	AMERICAN REPUBLIC INS CO	13	16,573,600	0.08	15
13	COMBINED INS CO OF AMER	14	18,777,800	0.07	11
14	AMERICAN HERITAGE LIFE INS CO	5	9,604,200	0.05	NL
15	BLUE CROSS BLUE SHIELD OF WI	74	147,595,200	0.05	9
16	PHYSICIANS MUTUAL INS CO	14	29,378,500	0.05	NL
17	MUTUAL OF OMAHA INS. CO.	5	11,856,000	0.04	NL
18	TRANSAMERICA LIFE INS CO	5	13,948,500	0.04	NL

* NL = No incluida en la lista en 2009.



Resumen de quejas 2010 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 2010 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 por accidentes y de salud colectivos del estado.

Posición	Nombre de la compañía de seguros	Cantidad de quejas 2010	Primas suscriptas 2009	Índice	Posición 2009*
1	AMERICAN MEDICAL & LIFE INS CO	17	\$ 1,971,800	0.86	1
2	NATIONAL GUARDIAN LIFE INS CO	27	3,269,500	0.83	NL
3	LIFE INS CO OF NORTH AMERICA	16	9,993,400	0.16	4
4	BLUE CROSS BLUE SHIELD OF WI	121	109,255,000	0.11	3
5	MEGA LIFE & HEALTH INS CO THE	16	20,998,300	0.08	2
6	GOLDEN RULE INS CO	38	57,529,700	0.07	6
7	TIME INS CO	26	50,435,700	0.05	5
8	EPIC LIFE INS CO THE	5	10,017,300	0.05	NL
9	TRILOGY HEALTH INS INC	7	20,599,900	0.03	NL
10	LINCOLN NATIONAL LIFE INS CO THE	7	25,778,200	0.03	11
11	CONNECTICUT GENERAL LIFE INS CO	6	22,110,600	0.03	NL
12	UNITEDHEALTHCARE OF WISC INC	30	119,380,700	0.03	NL
13	AMERITAS LIFE INS CORP	5	20,249,400	0.02	NL
14	AETNA LIFE INS CO	14	62,788,000	0.02	NL
15	MADISON NATIONAL LIFE INS CO INC	5	22,682,000	0.02	NL
16	HUMANA WISCONSIN HEALTH ORGANIZATION INS CORP	54	250,892,100	0.02	10
17	FEDERATED MUTUAL INS CO	6	31,449,900	0.02	NL
18	WISCONSIN PHYSICIANS SERVICE INS CORP	49	266,216,400	0.02	NL
19	HUMANA INS CO	35	199,216,100	0.02	NL
20	UNITEDHEALTHCARE INS CO	190	1,103,540,700	0.02	NL

* NL = No incluida en la lista en 2009.

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.