

COMUNICADO DE PRENSA  
“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

México, D.F., a 26 de noviembre de 2015  
Comunicado No. 090

## DISMINUYE EL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR ASEGURADOR

- **En los primeros nueve meses del año se ubicó en 6.58**

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDAU) mide la calidad operativa de la atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la atención a las reclamaciones o quejas que sus propios clientes presentan ante la CONDUSEF, además permite a los usuarios conocer la calidad de atención de las instituciones y compararla frente a otras, por lo que también estimula la competencia y busca mejorar la calidad del servicio.

Para construir este indicador, la CONDUSEF evalúa los tiempos de respuesta, los diferimientos, cambios de criterio, solicitudes de prórroga e incumplimientos que las instituciones realizan como consecuencia del proceso de gestión ordinaria, electrónica y conciliatoria, de las quejas y controversias que los usuarios presentan.

A estas evaluaciones se les asigna una calificación que es ponderada para que al final se obtenga una calificación global en una escala del cero al diez, que muestra el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDAU).

De esta manera se observa que durante los primeros nueve meses del año, el IDAU del sector asegurador se ubicó en 6.58 sobre una escala de 10, mostrando un ligero incremento con respecto a lo observado en 2014, pero una disminución de 10.2% si lo comparamos con lo registrado al primer semestre de 2015.

Destacan ABA Seguros, Seguros Monterrey New York Life y Zurich como las instituciones con un mejor índice de desempeño en atención a usuarios con 8.65, 8.47 y 8.34 puntos, respectivamente.

Contrariamente ACE Seguros, Metlife México y Seguros Bancomer mostraron los menores índices de desempeño con 3.52, 5.60 y 6.52 puntos, respectivamente.

COMUNICADO DE PRENSA  
“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

<b>Índice de Desempeño de Atención a Usuarios Sector Asegurador</b>				
<b>Aseguradora</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	
			<b>Junio</b>	<b>Septiembre</b>
1	ABA Seguros	8.86	8.57	8.65
2	Ace Seguros	3.37	3.49	3.52
3	AXA Seguros	8.09	7.60	7.73
4	Grupo Nacional Provincial	5.22	7.63	7.58
5	Mapfre Tepeyac	7.90	8.27	8.20
6	Metlife México	7.09	5.23	5.60
7	Quálitas Compañía de Seguros	7.95	7.93	7.98
8	Seguros Argos	6.70	6.49	6.68
9	Seguros Banamex	6.75	6.80	6.92
10	Seguros Banorte	7.99	8.13	8.23
11	Seguros BBVA Bancomer	7.12	6.90	6.52
12	Seguros Inbursa	8.08	7.97	8.09
13	Seguros Monterrey NYL	8.36	8.49	8.47
14	Zurich Santander Seguros	7.76	8.03	8.00
15	Zurich, Compañía de Seguros	8.59	8.24	8.34
<b>Promedio Sector</b>		<b>6.21</b>	<b>7.33</b>	<b>6.58</b>

Nota: Estas aseguradoras concentran el 86% de las reclamaciones del sector

Cabe señalar que dentro del período enero–septiembre, la CONDUSEF atendió 24,461 reclamaciones con respecto a este sector<sup>1/</sup>, lo que significa un incremento de 9.4% con respecto a los primeros nueve meses de 2014.

El producto más reclamado fue el seguro de Daños–Automóviles, que representó el 38.6% del total de las reclamaciones, seguido por el de Vida– Individual, con el 34.9% y por el de Gastos Médicos Mayores con el 6.1%.

Asimismo, 10 aseguradoras concentraron el 74.9% de las quejas del sector, ubicándose en primer lugar Metlife México, S.A con 12.8%., seguida por Grupo Nacional Provincial, S.A.B. con el 11%, posteriormente se ubicó Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V. con el 10.6%, Quálitas Compañía de Seguros tuvo 7.3%, seguida de Axa Seguros con 6.9%, Seguros Banamex registró 6.6%, Zurich Santander 6.4%, Mapfre Tepeyac 4.9%, seguida de Seguros Banorte S.A de C.V con 4.6% y posteriormente se ubicó Seguros Inbursa S.A con 3.6%.

COMUNICADO DE PRENSA  
“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

Es importante señalar que como se observa en la tabla, el número de quejas no necesariamente está relacionado con el IDAU, en virtud de que dicho indicador refleja la calidad de la atención a las quejas.

Para cualquier duda o consulta adicional favor de comunicarse a CONDUSEF al teléfono 01 800 999 80 80 o bien, visitar nuestra página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) también nos pueden seguir en Twitter: @CondusefMX y Facebook: CondusefOficial.

--ooOoo--

