

**FOCOS**

**El desempeño.** Según la Con-  
dusef, ABA Seguros, Seguros  
Monterrey New York Life y  
Zurich son las instituciones con  
mejor índice de desempeño  
en la atención a usuarios con  
8.65, 8.47 y 8.34 de 10 puntos,  
respectivamente.

**Las notas.** Los menores índices  
de desempeño en el sector  
asegurador los tienen ACE Se-  
guros, Metlife México y Seguros  
Bancomer con 3.52, 5.60 y 6.52  
puntos, cada uno, al primer  
semestre de 2015.



2015-11-26 - 19:47:01 - NEGOCIOS

## Baja desempeño de atención a los usuarios de aseguradoras

México, 26 Nov (Notimex).- Al cierre de septiembre de 2015, el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDAU)

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.

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, cuando el gremio tuvo una calificación de 6.21, pero una disminución de 10.2 por ciento si lo comparamos con lo registrado al primer semestre de 2015, que fue de 7.33, indicó.

Las aseguradoras con el mejor índice de desempeño fueron ABA Seguros, Seguros Monterrey New York Life y Zurich con calificaciones de 8.6, 8.47 y 8.34 puntos, respectivamente, mientras que las peor evaluadas fueron ACE Seguros, Metlife México y Seguros Bancomer con 3.52, 5.60 y 6.52 puntos, en ese orden.

Dentro del periodo enero-septiembre, la Condusef atendió 24 mil 461 reclamaciones con respecto a este sector, lo que significa un incremento de 9.4 por ciento con respecto a los primeros nueve meses de 2014, detalló el organismo en un comunicado.

Precisó que el producto con más reclamos fue el seguro de Daños-Automóviles, con 38.6 por ciento del total de las quejas, seguido por el de Vida-Individual, con 34.9 por ciento y por el de Gastos Médicos Mayores con 6.1 por ciento.

En tanto, 10 aseguradoras concentraron 74.9 por ciento de las quejas del sector, encabezadas por Metlife México con 12.8 por ciento, seguida por Grupo Nacional Provincial con 11 por ciento, Seguros BBVA Bancomer con 10.6, Quálitas tuvo 7.3, Axa Seguros con 6.9, Seguros Banamex registró 6.6, Zurich Santander 6.4, Mapfre Tepeyac 4.9, Seguros Banorte con 4.6 y Seguros Inbursa con 3.6 por ciento.

La Condusef aclaró que el número de quejas no se relaciona con el IDAU, en virtud de que dicho indicador refleja la calidad de la atención a las quejas.



## Enlaces a notas en sitios web



[Baja desempeño de atención a usuarios en aseguradoras](#)



[Datos del sector asegurador mexicano](#)



[Baja desempeño de atención a usuarios en aseguradoras](#)