

# Ficha Estadística

Presidencia Condusef  
Aseguradoras  
Enero - Diciembre 2022



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	8,036	7,845	-2.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,308	2,125	-7.9%
CONTROVERSIAS	2,067	1,911	-7.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,528	1,402	-8.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	539	509	-5.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	215	191	-11.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	20	22	10.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	6	1	-83.3%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>10,344</b>	<b>9,970</b>	<b>-3.6%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

Atendidas por CONDUSEF 291,164

Atendidas por BANORTE SEGUROS 9,970

Part. 3.4%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 237 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 70 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	387
2	Vicepresidencia Jurídica*	214
3	Metropolitana Metro	138
4	Jalisco	108
5	Nuevo León	103
6	Puebla	93
7	Estado de México	73
8	Veracruz	67
9	Metropolitana Oriente	65
10	Guanajuato	64



(\* ) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	178	8.4%
Entre 30 a 39 años	453	21.3%
Entre 40 a 49 años	503	23.7%
Entre 50 a 59 años	478	22.5%
Entre 60 a 69 años	363	17.1%
Entre 70 a 79 años	130	6.1%
Más de 80 años	20	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>2,125</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>2,308</b>	<b>100.0</b>	<b>2,125</b>	<b>100.0</b>	<b>-7.9</b>
Daños - Automóviles	980	42.5	948	44.6	-3.3
Vida - Individual	671	29.1	565	26.6	-15.8
Vida - Grupo	228	9.9	195	9.2	-14.5
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	112	4.9	100	4.7	-10.7
Daños - Diversos misceláneos	99	4.3	90	4.2	-9.1
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	17	0.7	36	1.7	111.8
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	41	1.8	30	1.4	-26.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	160	6.9	161	7.6	-

Responsabilidad civil y riesgos profesionales fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Terremoto y otros riesgos catastróficos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Diversos técnicos, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Seguros Banorte acumuló 1 vencimiento de 304 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste asunto representó el 2.1% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 310 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 9 casos Seguros Banorte emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 8.7% de los asuntos concluidos en CO y el 28.1% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (310)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de BANORTE   SEGUROS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.33	2.08	9.97	9.69	9.83
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.79	n/a	3.15	n/a	3.15
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	8.65	28.13	32.06	1.00	16.53
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>95.18</b>	<b>55.69</b>	<b>79.51</b>

El puntaje 79.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**BANORTE | SEGUROS**  $79.51 / 10 = 7.95$  de calificación

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

**PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN**

**DIFERIMIENTOS:** De 137 asuntos atendidos en este proceso, 4 (2.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 7 asuntos (5.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 12.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

**CONCILIACIÓN**

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (137)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	2.92	20.00	28.31	1.00	14.65
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	5.11	12.73	27.04	1.00	14.02
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			95.34	42.00	68.67

El puntaje 68.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**68.67 / 10 = 6.87 de calificación**

**PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO**

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	7.95	x	0.6	4.77
Conciliación	6.87	x	0.4	2.75

**IDATU= 7.52**

**SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022**

Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

**Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\***

**Asuntos Registrados**

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	7,110	6,614	-7.0%
<b>Consultas</b>	5,594	5,178	-7.4%
<b>Controversias:</b>	1,516	1,436	-5.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,516	1,436	-5.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,516	1,416	-6.6%
UNE	0	20	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
<b>Total</b>	1,516	1,436	-5.3%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	1,197	1,302	90.7%
En Trámite	319	134	9.3%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ARGOS

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,645	5,890	-11.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	991	581	-41.4%
CONTROVERSIAS	949	539	-43.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	814	420	-48.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	135	119	-11.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	41	25	-39.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	11	1000.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	6	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7,636</b>	<b>6,471</b>	<b>-15.3%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 178 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Argos, de éstos, 89 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 Jalisco	43
2 Vicepresidencia Jurídica*	42
3 Veracruz	40
4 Hidalgo	37
5 Guerrero	35
6 Metropolitana Central	32
7 Guanajuato	26
8 Aguascalientes	26
9 Zacatecas	24
10 Nayarit	24



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 32% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 68% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	42	7.2%
Entre 30 a 39 años	130	22.4%
Entre 40 a 49 años	171	29.4%
Entre 50 a 59 años	136	23.4%
Entre 60 a 69 años	67	11.5%
Entre 70 a 79 años	24	4.1%
Más de 80 años	11	1.9%
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>991</b>	<b>100.0</b>	<b>581</b>	<b>100.0</b>	<b>-41.4</b>
Vida - Individual	894	90.2	499	85.9	-44.2
Vida - Grupo	96	9.7	82	14.1	-14.6
SIAB Vida	1	0.1	0	0.0	-

Vida-Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

**N/A:** No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 57 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 58 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Seguros Argos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 11.1% de los asuntos concluidos en CO y el 6.3% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (58)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de ARGOS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	3.86	n/a	4.40	n/a	4.40	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	11.11	6.25	31.22	27.44	29.33	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>95.62</b>	<b>82.44</b>	<b>93.73</b>	

El puntaje 93.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 22 asuntos atendidos en este proceso, 2 (9.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (9.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 3.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Seguros Argos no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (22)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de seguros ARGOS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	9.09	10.00	24.73	15.50	20.11
Informes no razonados	10	9.09	16.67	7.95	4.00	5.98
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	9.09	3.64	24.73	21.71	23.22
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			87.41	71.21	79.31

El puntaje 79.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.31 / 10 = 7.93 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.37	0.6	5.62
Conciliación	7.93	0.4	3.18

**IDATU= 8.80**

#### SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	813	420	-48.3%
<b>Consultas</b>	0	0	-
<b>Controversias:</b>	813	420	-48.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	813	420	-48.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	813	420	-48.3%
UNE	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	813	420	-48.3%
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	584	363	86.4%
En Trámite	229	57	13.6%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>10,539</b>	<b>11,160</b>	<b>5.9%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>4,260</b>	<b>4,134</b>	<b>-3.0%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>4,054</b>	<b>3,886</b>	<b>-4.1%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	3,537	3,323	-6.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	517	563	8.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>187</b>	<b>206</b>	<b>10.2%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>125.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>100.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14,799</b>	<b>15,294</b>	<b>3.3%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

Atendidas por **CONDUSEF**: **291,164**

Atendidas por **MetLife**: **15,294** → **Part. 5.3%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 561 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 137 concentran el 60% de las quejas.

	Puebla (Pue)	184
	Aguascalientes (Ags)	103
	Villa Hermosa (Tab)	85
	Mérida (Yuc)	69
	Morelia (Mich)	60
	Tepic (Nay)	58
	Benito Juárez (CDMX)	54
	Acapulco de Juárez (Gro)	54
	Chihuahua (Chih)	50
	Iztapalapa (CDMX)	50

**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

<b>1</b>	Metropolitana Central	462
<b>2</b>	Puebla	437
<b>3</b>	Oaxaca	347
<b>4</b>	Guanajuato	313
<b>5</b>	Vicepresidencia Jurídica*	248
<b>6</b>	Tabasco	165
<b>7</b>	Hidalgo	164
<b>8</b>	Metropolitana Metro	138
<b>9</b>	Aguascalientes	132
<b>10</b>	Chiapas	105



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 33% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 67% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	216	5.2%
Entre 30 a 39 años	852	20.6%
Entre 40 a 49 años	1,090	26.4%
Entre 50 a 59 años	1,040	25.2%
Entre 60 a 69 años	678	16.4%
Entre 70 a 79 años	219	5.3%
Más de 80 años	39	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>4,134</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>4,260</b>	<b>100.0</b>	<b>4,134</b>	<b>100.0</b>	<b>-3.0</b>
Vida - Individual	3,615	84.9	3,509	84.9	-2.9
Vida - Grupo	326	7.7	315	7.6	-3.4
Resto de Productos <sup>1/</sup>	319	7.5	310	7.5	-

Vida-Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.  
**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 403 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 415 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Metlife México no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (415)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de MetLife	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.78	n/a	2.31	n/a	2.31	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.31</b>	<b>90.00</b>	<b>97.31</b>	

El puntaje 97.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**MetLife 97.31 / 10 = 9.73 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 114 asuntos atendidos en este proceso, 1 (0.9%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 6 asuntos (5.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 10.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (114)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de MetLife	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.88	5.00	29.49	22.75	26.12
Informes no razonados	10	2.63	25.00	9.41	1.00	5.20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	5.26	10.91	26.95	5.14	16.05
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			95.85	58.89	77.37

El puntaje 77.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.37 / 10 = 7.74 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.73	0.6	5.84
Conciliación	7.74	0.4	3.09

**IDATU= 8.93**

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	14
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>17,067</b>	<b>18,561</b>	<b>8.8%</b>
<b>Consultas</b>	<b>9,481</b>	<b>10,377</b>	<b>9.5%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>7,586</b>	<b>8,184</b>	<b>7.9%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	7,586	8,184	7.9%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3,529	3,352	-5.0%
UNE	1,293	2,574	99.1%
Sucursales	1,109	1,298	17.0%
Teléfono	342	430	25.7%
Correo electrónico	797	360	-54.8%
Página de internet	516	170	-67.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	<b>7,586</b>	<b>8,184</b>	<b>7.9%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Concluido</b>	<b>5,859</b>	<b>7,105</b>	<b>86.8%</b>
<b>En Trámite</b>	<b>1,727</b>	<b>1,079</b>	<b>13.2%</b>

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AZTECA:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,392	6,352	-0.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	564	706	25.2%
CONTROVERSIAS	544	680	25.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	452	542	19.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	92	138	50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	17	25	47.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>6,956</b>	<b>7,058</b>	<b>1.5%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 184 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Azteca, de éstos, 85 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	148
2	Metropolitana Metro	61
3	Metropolitana Oriente	39
4	Jalisco	33
5	Yucatán	32
6	Estado de México	30
7	Veracruz	27
8	Vicepresidencia Jurídica*	26
9	Sonora	25
10	Oaxaca	23



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 36% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 64% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	50	7.1%
Entre 30 a 39 años	126	17.8%
Entre 40 a 49 años	144	20.4%
Entre 50 a 59 años	174	24.6%
Entre 60 a 69 años	162	22.9%
Entre 70 a 79 años	36	5.1%
Más de 80 años	14	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>	<b>100.0</b>	<b>706</b>	<b>100.0</b>	<b>25.2</b>
Vida - Grupo	490	86.9	637	90.2	30.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	34	6.0	52	7.4	52.9
Resto de Productos <sup>1/</sup>	40	7.1	17	2.4	-

Accidentes personales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: SIAB Vida, Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Seguros Azteca acumuló 1 vencimiento de 106 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este asunto representó el 2.1% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 116 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos Seguros Azteca emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 15.8% de los asuntos concluidos en CO y el 9.4% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (116)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Seguros Azteca	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.94	2.08	9.92	9.69	9.80
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.36	n/a	2.40	n/a	2.40
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 ✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 ✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00 ✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00 ✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 ✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	15.79	9.38	29.63	23.67	26.65
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>91.94</b>	<b>78.36</b>	<b>88.85</b>

El puntaje 88.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**88.85 / 10 = 8.89 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

### PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 23 asuntos atendidos en este proceso, 1 (4.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (4.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Seguros Azteca no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (23)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Seguros Azteca	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	4.35	5.00	27.48	22.75	25.11
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	4.35	1.82	27.48	25.86	26.67
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			94.96	88.61	91.78

El puntaje 91.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.78 / 10 = 9.18 de calificación**

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.89	x	0.6	5.33
Conciliación	9.18	x	0.4	3.67

**IDATU= 9.00**

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	6,315	5,745	-9.0%
<b>Consultas</b>	5,864	5,204	-11.3%
<b>Controversias:</b>	451	541	20.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	451	541	20.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	451	541	20.0%
Correo electrónico	0	0	-
UNE	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	451	541	20.0%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	451	541	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	7,716	7,984	3.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,974	1,977	0.2%
CONTROVERSIAS	1,779	1,813	1.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,323	1,348	1.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	456	465	2.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	181	148	-18.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	13	16	23.1%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>9,690</b>	<b>9,961</b>	<b>2.8%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

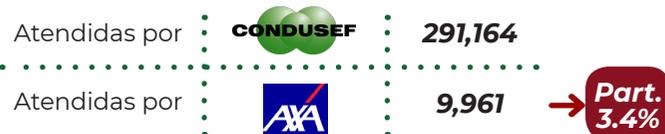
**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 227 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 52 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	366
2	Vicepresidencia Jurídica*	164
3	Jalisco	115
4	Nuevo León	105
5	Metropolitana Metro	98
6	Baja California	94
7	Chihuahua	87
8	Sonora	80
9	Sinaloa	72
10	Querétaro	66



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos Jurídicos.

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	183	9.3%
Entre 30 a 39 años	415	21.0%
Entre 40 a 49 años	452	22.9%
Entre 50 a 59 años	416	21.0%
Entre 60 a 69 años	330	16.7%
Entre 70 a 79 años	157	7.9%
Más de 80 años	24	1.2%
<b>TOTAL</b>	<b>1,977</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,974</b>	<b>100.0</b>	<b>1,977</b>	<b>100.0</b>	<b>0.2</b>
Daños - Automóviles	1,042	52.8	1,128	57.1	8.3
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	501	25.4	428	21.6	-14.6
Vida - Individual	235	11.9	217	11.0	-7.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	196	9.9	204	10.3	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Vida - Grupo, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 279 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 288 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso AXA Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este asunto representó el 1.3% de los asuntos concluidos en CO y el 3.1% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (288)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.47	n/a	3.64	n/a	3.64	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	1.25	3.13	34.58	31.22	32.90	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.21</b>	<b>86.22</b>	<b>96.54</b>	

El puntaje 96.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.54 / 10 = 9.65 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 95 asuntos atendidos en este proceso, 2 (2.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 4 asuntos (4.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 7.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, AXA Seguros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (95)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	2.11	10.00	28.78	15.50	22.14
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	4.21	7.27	27.56	13.43	20.49
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			96.34	68.93	82.63

El puntaje 82.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.63 / 10 = 8.26 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación Ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.65	0.6	5.79
Conciliación	8.26	0.4	3.31

**IDATU= 9.10**

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>10,351</b>	<b>6,813</b>	<b>-34.2%</b>
<b>Consultas</b>	7,481	5,396	-27.9%
<b>Controversias:</b>	2,870	1,417	-50.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	2,870	1,417	-50.6%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,324	1,352	2.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	45	48	6.7%
UNE	0	17	-
Teléfono	1,074	0	-100.0%
Página de internet	333	0	-100.0%
Correo electrónico	91	0	-100.0%
Sucursales	3	0	-100.0%
<b>Total</b>	<b>2,870</b>	<b>1,417</b>	<b>-50.6%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	2,650	1,279	90.3%
En Trámite	220	138	9.7%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	10,416	11,972	14.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	4,200	4,711	12.2%
CONTROVERSIAS	3,918	4,469	14.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	3,319	3,726	12.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	599	743	24.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	258	223	-13.6%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	20	17	-15.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	4	2	-50.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14,616</b>	<b>16,683</b>	<b>14.1%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

Atendidas por 291,164

Atendidas por 16,683 → **Part. 5.7%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 463 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 91 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	904
2	Metropolitana Metro	355
3	Puebla	273
4	Vicepresidencia Jurídica*	242
5	Metropolitana Oriente	216
6	Jalisco	215
7	Guanajuato	175
8	Nuevo León	162
9	Zacatecas	159
10	Veracruz	141



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	372	7.9%
Entre 30 a 39 años	1,151	24.4%
Entre 40 a 49 años	1,197	25.4%
Entre 50 a 59 años	1,066	22.6%
Entre 60 a 69 años	661	14.0%
Entre 70 a 79 años	236	5.0%
Más de 80 años	28	0.6%
<b>TOTAL</b>	<b>4,711</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>4,200</b>	<b>100.0</b>	<b>4,711</b>	<b>100.0</b>	<b>12.2</b>
Daños - Automóviles	2,354	56.0	2,940	62.4	24.9
Vida - Individual	1,202	28.6	1,133	24.1	-5.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	465	11.1	417	8.9	-10.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	179	4.3	221	4.7	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Vida - Grupo, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 628 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 787 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 5 casos Grupo Nacional Provincial emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 3.0% de los asuntos concluidos en CO y el 15.6% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (787)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de GNP SEGUROS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.99	n/a	3.53	n/a	3.53	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	3.03	15.63	33.97	16.11	25.04	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.50</b>	<b>71.11</b>	<b>88.57</b>	

El puntaje 88.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**88.57 / 10 = 8.86 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 176 asuntos atendidos en este proceso por Grupo Nacional Provincial, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (1.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 3.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Grupo Nacional Provincial no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (176)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de GNP SEGUROS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	1.14	3.64	29.34	21.71	25.53	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			99.34	91.71	95.53	

El puntaje 95.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.53 / 10 = 9.55 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	8.86	x	0.6
Conciliación	9.55	x	0.4

$$IDATU = 9.14$$

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	9,159	8,259	-9.8%
<b>Consultas</b>	5,775	5,055	-12.5%
<b>Controversias:</b>	3,384	3,204	-5.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	3,384	3,204	-5.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	2,889	3,201	10.8%
UNE	50	3	-94.0%
Teléfono	354	0	-100.0%
Correo electrónico	80	0	-100.0%
Página de internet	11	0	-100.0%
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	3,384	3,204	-5.3%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Concluido</b>	3,384	3,204	100.0%
<b>En Trámite</b>	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CHUBB SEGUROS MÉXICO:**

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	7,851	8,909	13.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,967	2,261	14.9%
CONTROVERSIAS	1,812	2,139	18.0%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	1,426	1,733	21.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	385	406	5.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	136	109	-19.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	18	12	-33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>9,818</b>	<b>11,170</b>	<b>13.8%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

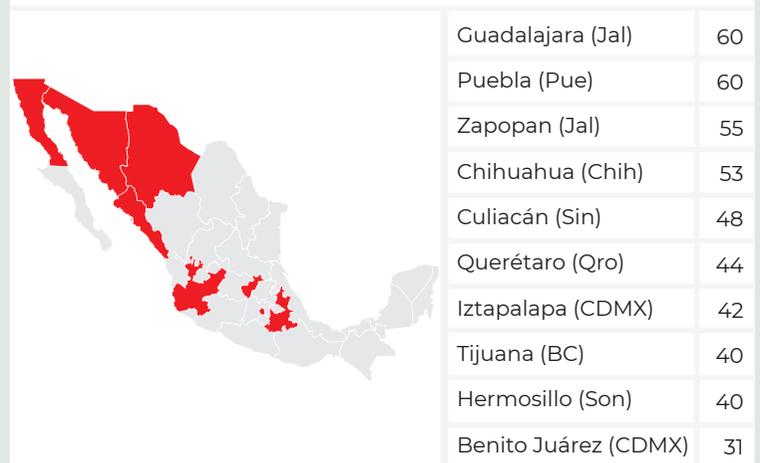
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR**



**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 283 municipios del país se registra al menos una reclamación de Chubb Seguros México, de éstos, 81 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

**DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:**

1	Metropolitana Central	363
2	Jalisco	237
3	Metropolitana Metro	150
4	Vicepresidencia Jurídica*	122
5	Nuevo León	109
6	Metropolitana Oriente	107
7	Querétaro	76
8	Sinaloa	74
9	Puebla	72
10	Guanajuato	69



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	273	12.1%
Entre 30 a 39 años	648	28.7%
Entre 40 a 49 años	472	20.9%
Entre 50 a 59 años	406	18.0%
Entre 60 a 69 años	324	14.3%
Entre 70 a 79 años	120	5.3%
Más de 80 años	18	0.8%
<b>TOTAL</b>	<b>2,261</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

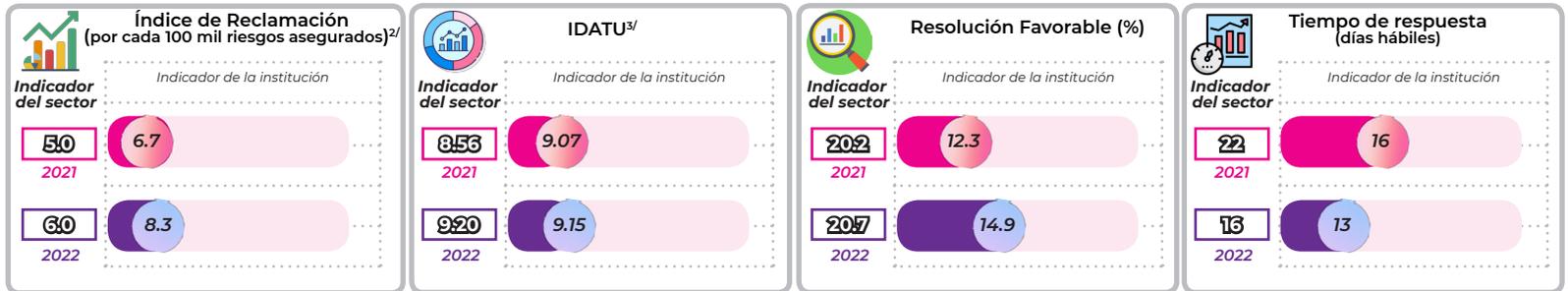
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,967</b>	<b>100.0</b>	<b>2,261</b>	<b>100.0</b>	<b>14.9</b>
Daños - Automóviles	1,473	74.9	1,763	78.0	19.7
Daños - Diversos misceláneos	104	5.3	126	5.6	21.2
Vida - Individual	123	6.3	102	4.5	-17.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	60	3.1	73	3.2	21.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	207	10.5	197	8.7	-

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.  
 Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 372 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 383 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Chubb Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.2% de los asuntos concluidos en CO y el 6.3% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (383)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de CHUBB'	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.35	n/a	3.87	n/a	3.87	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	2.22	6.25	34.24	27.44	30.84	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.12</b>	<b>82.44</b>	<b>94.72</b>	

El puntaje 94.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**CHUBB' 94.72 / 10 = 9.47 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 99 asuntos atendidos en este proceso, 1 (1.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual represento el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 4 asuntos (4.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 7.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Chubb Seguros México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (99)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de CHUBB®	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	1.01	5.00	29.41	22.75	26.08
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	4.04	7.27	27.66	13.43	20.54
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			97.07	76.18	86.62

El puntaje 86.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**86.62 / 10 = 8.66 de calificación**

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.47	0.6	5.68
Conciliación	8.66	0.4	3.47

**IDATU= 9.15**

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	20
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>8,621</b>	<b>8,174</b>	<b>-5.2%</b>
<b>Consultas</b>	<b>5,706</b>	<b>5,197</b>	<b>-8.9%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>2,915</b>	<b>2,977</b>	<b>2.1%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	2,915	2,977	2.1%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,376	1,732	25.9%
Correo electrónico	1,435	1,124	-21.7%
UNE	3	93	3000.0%
Sucursales	9	15	66.7%
Teléfono	90	6	-93.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	5	400.0%
Página de internet	1	2	100.0%
<b>Total</b>	<b>2,915</b>	<b>2,977</b>	<b>2.1%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	2,523	2,653	89.1%
En Trámite	392	324	10.9%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	2,848	4,017	41.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,679	3,025	12.9%
CONTROVERSIAS	2,436	2,792	14.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,836	2,116	15.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	600	676	12.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	226	209	-7.5%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	16	19	18.8%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	5	400.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>5,527</b>	<b>7,042</b>	<b>27.4%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 331 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas Compañía de Seguros, de éstos, 87 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	421
2	Jalisco	252
3	Vicepresidencia Jurídica*	233
4	Nuevo León	163
5	Metropolitana Metro	140
6	Puebla	123
7	Estado de México	118
8	Sinaloa	115
9	Baja California	104
10	Metropolitana Oriente	91



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	388	12.8%
Entre 30 a 39 años	881	29.1%
Entre 40 a 49 años	780	25.8%
Entre 50 a 59 años	519	17.2%
Entre 60 a 69 años	371	12.3%
Entre 70 a 79 años	71	2.3%
Más de 80 años	15	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>3,025</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	48	100.0	50	100.0	4.2
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	32	66.7	37	74.0	15.6
Daños - Diversos técnicos	0	0.0	1	2.0	-
Relacionado con otro sector	16	33.3	12	24.0	-

Responsabilidad civil y riesgos profesionales fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
Promedio del Sector		8.77	8.27	9.26	9.20



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 470 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 470 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Quálitas Compañía de Seguros no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (470)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de 	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.83	n/a	2.93	n/a	2.93
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.21	33.33	9.40	5.50	7.45
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00 
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00 
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00 
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.33</b>	<b>85.50</b>	<b>95.38</b>

El puntaje 95.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



**95.38 / 10 = 9.54 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 149 asuntos atendidos en este proceso por Quálitas Compañía de Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 4 asuntos (2.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 7.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Quálitas Compañía de Seguros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (149)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.67	8.33	9.85	7.00	8.42
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	2.68	7.27	28.44	13.43	20.94
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			98.29	80.43	89.36

El puntaje 89.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.36 / 10 = 8.94 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Producto	Calificación Ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.54	x	0.6	5.72
Conciliación	8.94	x	0.4	3.58

**IDATU= 9.30**

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	2,460	2,816	14.5%
<b>Consultas</b>	221	190	-14.0%
<b>Controversias:</b>	2,239	2,626	17.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	2,239	2,626	17.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,838	2,114	15.0%
UNE	125	289	131.2%
Correo electrónico	275	220	-20.0%
Teléfono	1	1	0.0%
Página de internet	0	1	-
Sucursales	0	1	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	2,239	2,626	17.3%
<b>Estatus del asunto</b>			
	2021	2022	Part.
Concluido	1,953	2,245	85.5%
En Trámite	286	381	14.5%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	5,953	5,596	-6.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	320	329	2.8%
CONTROVERSIAS	301	305	1.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	238	234	-1.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	63	71	12.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	23	21.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>6,273</b>	<b>5,925</b>	<b>-5.5%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 101 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC Seguros, de éstos, 47 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	51
2	Sonora	29
3	Vicepresidencia Jurídica*	24
4	Jalisco	23
5	Yucatán	17
6	Nuevo León	17
7	Metropolitana Metro	17
8	Chihuahua	16
9	Puebla	13
10	Veracruz	11



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 39% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 61% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	27	8.2%
Entre 30 a 39 años	71	21.6%
Entre 40 a 49 años	61	18.5%
Entre 50 a 59 años	82	24.9%
Entre 60 a 69 años	55	16.7%
Entre 70 a 79 años	33	10.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>	<b>329</b>	<b>100.0</b>	<b>2.8</b>
Vida - Individual	243	75.9	252	76.6	3.7
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	23	7.2	27	8.2	17.4
Vida - Grupo	11	3.4	18	5.5	63.6
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	16	5.0	12	3.6	-25.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	27	8.4	20	6.1	-

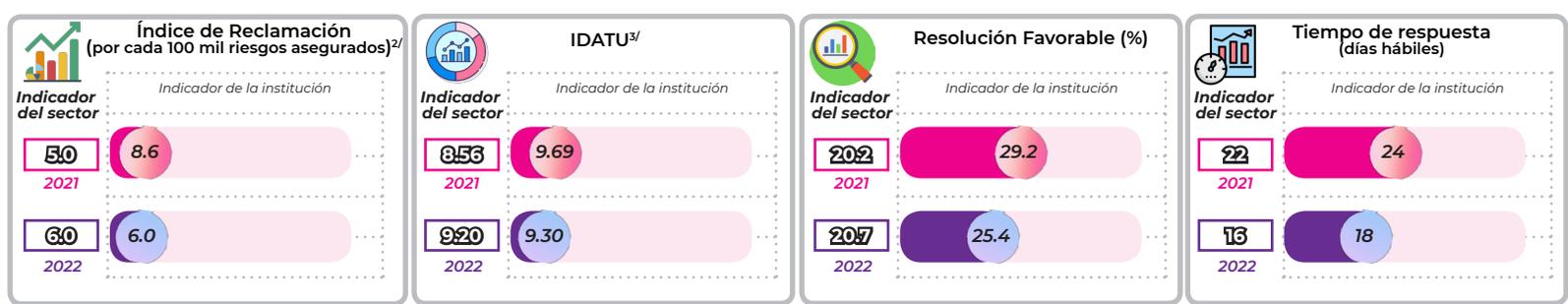
Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Diversos misceláneos, SIAB Vida, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?  
 ¿PARA QUÉ SIRVE?  
 ¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

**N/A:** No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 37 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 40 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos HSBC Seguros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 20.0% de los asuntos concluidos en CO y el 9.4% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (40)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de  HSBC	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.16	n/a	2.44	n/a	2.44	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	20.00	9.38	28.20	23.67	25.93	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>90.64</b>	<b>78.67</b>	<b>88.37</b>	

El puntaje 88.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**88.37 / 10 = 8.84 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 17 asuntos atendidos en este proceso por HSBC Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, HSBC Seguros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (17)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de HSBC	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	8.84	0.6	5.30
Conciliación	10.00	0.4	4.00

**IDATU= 9.30**

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	5,457	6,055	11.0%
<b>Consultas</b>	3,949	5,178	31.1%
<b>Controversias:</b>	1,508	877	-41.8%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,508	877	-41.8%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Sucursales	495	555	12.1%
UNE	150	224	49.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	376	50	-86.7%
Teléfono	487	48	-90.1%
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	1,508	877	-41.8%
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	1,473	850	96.9%
En Trámite	35	27	3.1%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>6,427</b>	<b>6,202</b>	<b>-3.5%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>826</b>	<b>833</b>	<b>0.8%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>747</b>	<b>753</b>	<b>0.8%</b>
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	596	592	-0.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	150	161	7.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>1.4%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>20.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7,253</b>	<b>7,035</b>	<b>-3.0%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 237 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 71 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

<b>1</b> Metropolitana Central	117
<b>2</b> Vicepresidencia Jurídica*	80
<b>3</b> Oaxaca	63
<b>4</b> Hidalgo	60
<b>5</b> Veracruz	51
<b>6</b> Estado de México	34
<b>7</b> Sinaloa	31
<b>8</b> Metropolitana Metro	30
<b>9</b> Metropolitana Oriente	29
<b>10</b> Querétaro	27

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	67	8.0%
Entre 30 a 39 años	188	22.6%
Entre 40 a 49 años	234	28.1%
Entre 50 a 59 años	197	23.6%
Entre 60 a 69 años	100	12.0%
Entre 70 a 79 años	39	4.7%
Más de 80 años	8	1.0%
<b>TOTAL</b>	<b>833</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

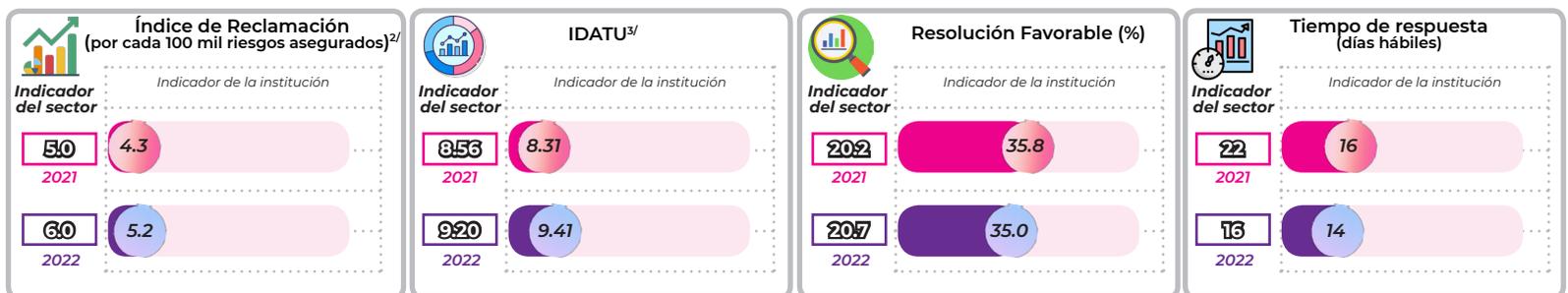
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>	<b>100.0</b>	<b>833</b>	<b>100.0</b>	<b>0.8</b>
Vida - Individual	378	45.8	363	43.6	-4.0
Daños - Automóviles	308	37.3	317	38.1	2.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	69	8.4	66	7.9	-4.3
Vida - Grupo	26	3.1	50	6.0	92.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	45	5.4	37	4.4	-

Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.  
**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

**EVALUACIÓN POR PROCESO**

**CALIFICACIÓN INTEGRAL\***

### METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

**Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:**

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

**Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.**

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 105 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 109 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 1 caso Seguros Inbursa emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este asunto representó el 3.7% de los asuntos concluidos en CO y el 3.1% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (109)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de INBURSA Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.35	n/a	3.66	n/a	3.66
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	3.70	3.13	33.74	31.22	32.48
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.40</b>	<b>86.22</b>	<b>96.14</b>

El puntaje 96.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.14 / 10 = 9.61 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 38 asuntos atendidos en este proceso, 1 (2.6%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual represento el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (2.6%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual represento el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Seguros Inbursa no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (38)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de INBURSA Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	2.63	5.00	28.47	22.75	25.61
Informes no razonados	10	2.63	8.33	9.41	7.00	8.20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	2.63	1.82	28.47	25.86	27.17
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			96.36	85.61	90.98

El puntaje 90.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.98 / 10 = 9.10 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.61	0.6	5.77
Conciliación	9.10	0.4	3.64

$$IDATU = 9.41$$

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	5
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	7,302	7,125	-2.4%
<b>Consultas</b>	6,352	5,966	-6.1%
<b>Controversias:</b>	950	1,159	22.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	950	1,159	22.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	599	588	-1.8%
Teléfono	203	421	107.4%
UNE	41	80	95.1%
Correo electrónico	46	66	43.5%
Sucursales	52	4	-92.3%
Página de internet	8	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	0	-100.0%
<b>Total</b>	950	1,159	22.0%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	950	1,137	98.1%
En Trámite	0	22	1.9%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	513	603	17.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	507	486	-4.1%
CONTROVERSIAS	452	437	-3.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	336	333	-0.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	116	104	-10.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	53	45	-15.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	4	300.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,020</b>	<b>1,089</b>	<b>6.8%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

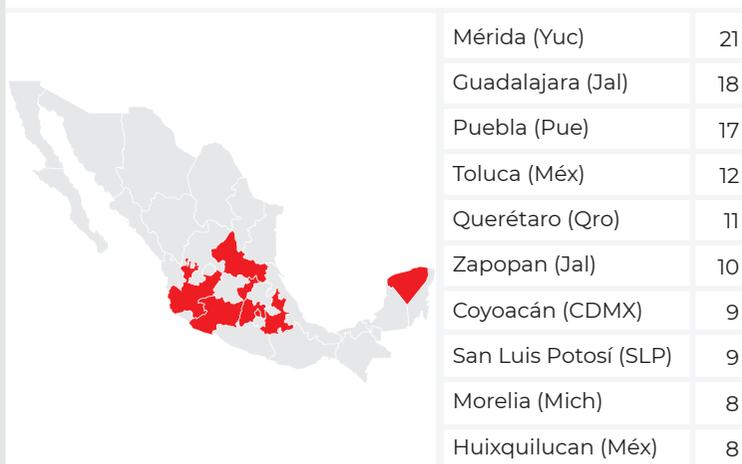
## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 123 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich, de éstos, 49 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	83
2	Vicepresidencia Jurídica*	49
3	Jalisco	42
4	Estado de México	26
5	Puebla	20
6	Yucatán	19
7	Michoacán	19
8	Metropolitana Metro	18
9	Sonora	16
10	Querétaro	15



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	34	7.0%
Entre 30 a 39 años	112	23.0%
Entre 40 a 49 años	136	28.0%
Entre 50 a 59 años	103	21.2%
Entre 60 a 69 años	80	16.5%
Entre 70 a 79 años	20	4.1%
Más de 80 años	1	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

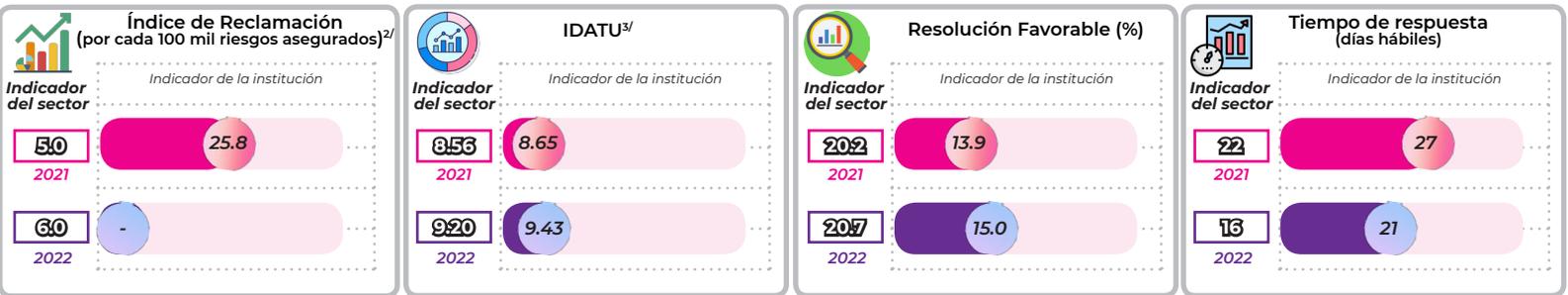
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100.0</b>	<b>486</b>	<b>100.0</b>	<b>-4.1</b>
Daños - Automóviles	455	89.7	431	88.7	-5.3
Daños - Diversos misceláneos	18	3.6	24	4.9	33.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	34	6.7	31	6.4	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Marítimo y transporte, entre otros.  
 Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

**¿QUÉ ES?** El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

**¿PARA QUÉ SIRVE?** El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

**¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?** Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52

Promedio del Sector: **8.77** (Gestión Ordinaria), **8.27** (Gestión Electrónica), **9.26** (Conciliación), **9.20** (IDATU)

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico

[estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 76 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 81 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Zurich, Compañía de Seguros, no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (81)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de ZURICH	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.49	n/a	1.53	n/a	1.53	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.53</b>	<b>90.00</b>	<b>96.53</b>	

El puntaje 96.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



**96.53 / 10 = 9.65 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo) ) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 31 asuntos atendidos en este proceso por Zurich, Compañía de Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 3 asuntos (9.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 5.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Zurich no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (31)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de ZURICH	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	9.68	5.45	24.39	17.57	20.98	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			94.39	87.57	90.98	

El puntaje 90.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.98 / 10 = 9.10 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.65	0.6	5.79
Conciliación	9.10	0.4	3.64

$$IDATU = 9.43$$

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	12
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	577	588	1.9%
<b>Consultas</b>	8	2	-75.0%
<b>Controversias:</b>	569	586	3.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	569	586	3.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	317	339	6.9%
UNE	189	242	28.0%
Teléfono	4	4	0.0%
Correo electrónico	59	1	-98.3%
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	569	586	3.0%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Total</b>	2021	2022	Part.
Concluido	569	570	97.3%
En Trámite	0	16	2.7%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE MÉXICO:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	7,171	7,096	-1.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,612	1,492	-7.4%
CONTROVERSIAS	1,425	1,352	-5.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,024	979	-4.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	401	373	-7.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	178	121	-32.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	9	18	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>8,783</b>	<b>8,588</b>	<b>-2.2%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 216 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre México, de éstos, 76 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	270
2	Vicepresidencia Jurídica*	140
3	Jalisco	137
4	Metropolitana Metro	89
5	Puebla	72
6	Sinaloa	63
7	Metropolitana Oriente	57
8	Nuevo León	52
9	Estado de México	48
10	Guerrero	43

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	110	7.37%
Entre 30 a 39 años	362	24.26%
Entre 40 a 49 años	419	28.08%
Entre 50 a 59 años	322	21.58%
Entre 60 a 69 años	196	13.14%
Entre 70 a 79 años	77	5.16%
Más de 80 años	6	0.40%
<b>TOTAL</b>	<b>1,492</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,612</b>	<b>100.0</b>	<b>1,492</b>	<b>100.0</b>	<b>-7.4</b>
Daños - Automóviles	1,032	64.0	944	63.3	-8.5
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	145	9.0	201	13.5	38.6
Vida - Individual	244	15.1	171	11.5	-29.9
Vida - Grupo	62	3.8	64	4.3	3.2
Resto de Productos <sup>1/</sup>	129	8.0	112	7.5	-

Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Diversos misceláneos, entre otros.  
 Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

**¿QUÉ ES?** El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

**¿PARA QUÉ SIRVE?** El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

**¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?** Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 195 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 196 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 3 casos Mapfre México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 4.9% de los asuntos concluidos en CO y el 9.4% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (196)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.81	n/a	3.78	n/a	3.78	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	4.92	9.38	33.33	23.67	28.50	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.11</b>	<b>78.67</b>	<b>92.28</b>	

El puntaje 92.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**92.28 / 10 = 9.23 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 78 asuntos atendidos en este proceso por Mapfre México, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (1.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual represento el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Mapfre México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (78)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de MAPFRE MÉXICO	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	1.28	1.82	29.26	25.86	27.56	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			99.26	95.86	97.56	

El puntaje 97.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$97.56 / 10 = 9.76$  de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A			
Gestión Electrónica	9.23	x	0.6	5.54
Conciliación	9.76	x	0.4	3.90

IDATU= 9.44

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	4
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	2,361	2,084	-11.7%
<b>Consultas</b>	1,338	1,105	-17.4%
<b>Controversias:</b>	1,023	979	-4.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,023	979	-4.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,023	979	-4.3%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	1,023	979	-4.3%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Concluido</b>	1,023	979	100.0%
<b>En Trámite</b>	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE:**

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,171	5,738	-7.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	413	450	9.0%
CONTROVERSIAS	380	412	8.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	291	309	6.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	89	103	15.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	32	36	12.5%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>6,584</b>	<b>6,188</b>	<b>-6.0%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

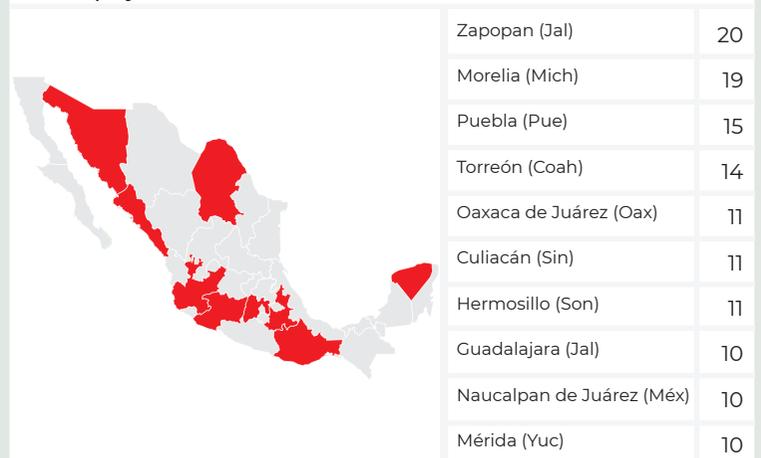
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR**



**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 89 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

**DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:**

1	Metropolitana Central	83
2	Jalisco	57
3	Vicepresidencia Jurídica*	38
4	Puebla	24
5	Nuevo León	19
6	Metropolitana Metro	18
7	Michoacán	17
8	Coahuila	16
9	Chihuahua	15
10	Querétaro	14

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



El 49% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 51% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	28	6.2%
Entre 30 a 39 años	113	25.1%
Entre 40 a 49 años	107	23.8%
Entre 50 a 59 años	93	20.7%
Entre 60 a 69 años	86	19.1%
Entre 70 a 79 años	18	4.0%
Más de 80 años	5	1.1%
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>100.0</b>	<b>450</b>	<b>100.0</b>	<b>9.0</b>
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	177	42.9	217	48.2	22.6
Vida - Individual	213	51.6	207	46.0	-2.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	23	5.6	26	5.8	-

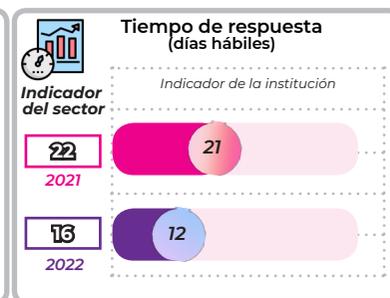
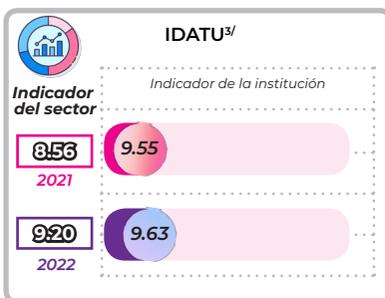
Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente presentó una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Vida - Grupo, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

**N/A:** No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no esta registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 59 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 60 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Seguros Monterrey New York Life no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (60)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de SEGUROS MONTERREY	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	5.41	n/a	4.07	n/a	4.07	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.07</b>	<b>90.00</b>	<b>99.07</b>	

El puntaje 99.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**99.07/ 10 = 9.91 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo) ) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 30 asuntos atendidos en este proceso por Seguros Monterrey New York Life, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (6.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 3.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (30)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de SEGUROS MONTERREY	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	3.33	8.33	9.25	7.00	8.13
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	6.67	3.64	26.13	21.71	23.92
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			95.38	88.71	92.05

El puntaje 92.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.05 / 10 = 9.21 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.91	x	0.6	5.95
Conciliación	9.21	x	0.4	3.68

$$IDATU = 9.63$$

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>5,796</b>	<b>5,736</b>	<b>-1.0%</b>
<b>Consultas</b>	5,182	5,229	0.9%
<b>Controversias:</b>	614	507	-17.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	614	507	-17.4%

##### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	284	319	12.3%
Correo electrónico	151	106	-29.8%
Teléfono	171	76	-55.6%
UNE	2	3	50.0%
Página de internet	3	2	-33.3%
Sucursales	1	1	0.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	2	0	-100.0%
<b>Total</b>	<b>614</b>	<b>507</b>	<b>-17.4%</b>

##### Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	614	503	99.2%
En Trámite	0	4	0.8%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	8
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ATLAS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,042	5,938	-1.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	421	519	23.3%
CONTROVERSIAS	384	484	26.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	279	377	35.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	105	107	1.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	36	33	-8.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>6,463</b>	<b>6,457</b>	<b>-0.1%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 119 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Atlas, de éstos, 60 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	106
2	Jalisco	44
3	Guanajuato	36
4	Vicepresidencia Jurídica*	35
5	Metropolitana Metro	33
6	Querétaro	22
7	Metropolitana Oriente	18
8	Tabasco	14
9	Quintana Roo	14
10	Nuevo León	14

UAU 'S que atendieron más reclamaciones

(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	51	9.8%
Entre 30 a 39 años	124	23.9%
Entre 40 a 49 años	119	22.9%
Entre 50 a 59 años	119	22.9%
Entre 60 a 69 años	80	15.4%
Entre 70 a 79 años	25	4.8%
Más de 80 años	1	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>100.0</b>	<b>519</b>	<b>100.0</b>	<b>23.3</b>
Daños - Automóviles	239	56.8	296	57.0	23.8
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	49	11.6	70	13.5	42.9
Vida - Individual	35	8.3	59	11.4	68.6
Vida - Grupo	45	10.7	57	11.0	26.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	53	12.6	37	7.1	-

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Marítimo y transporte, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 97 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 102 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Seguros Atlas no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (102)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Seguros Atlas	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.74	n/a	1.05	n/a	1.05	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.05</b>	<b>90.00</b>	<b>96.05</b>	

El puntaje 96.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 31 asuntos atendidos en este proceso por Seguros Atlas, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (3.2%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 1.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Seguros Atlas no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (31)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Seguros Atlas	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	3.23	1.82	28.13	25.86	26.99
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			98.13	95.86	96.99

El puntaje 96.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.99 / 10 = 9.70 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.61	x	0.6	5.76
Conciliación	9.70	x	0.4	3.88

$$IDATU = 9.64$$

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>5,947</b>	<b>5,544</b>	<b>-6.8%</b>
<b>Consultas</b>	5,597	5,152	-8.0%
<b>Controversias:</b>	350	392	12.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	350	392	12.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	279	372	33.3%
UNE	68	20	-70.6%
Sucursales	3	0	-100.0%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>392</b>	<b>12.0%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	350	365	93.1%
En Trámite	0	27	6.9%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,962	6,476	-7.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,323	1,003	-24.2%
CONTROVERSIAS	1,213	917	-24.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	904	711	-21.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	309	206	-33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	98	70	-28.6%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	9	16	77.8%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	3	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>8,285</b>	<b>7,479</b>	<b>-9.7%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 198 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander Seguros México, de éstos, 57 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	152
2	Vicepresidencia Jurídica*	86
3	Veracruz	80
4	Guerrero	61
5	Jalisco	54
6	Sinaloa	43
7	Metropolitana Metro	38
8	Puebla	32
9	Morelos	27
10	Coahuila	26



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	86	8.6%
Entre 30 a 39 años	179	17.8%
Entre 40 a 49 años	193	19.2%
Entre 50 a 59 años	223	22.2%
Entre 60 a 69 años	208	20.7%
Entre 70 a 79 años	101	10.1%
Más de 80 años	13	1.3%
<b>TOTAL</b>	<b>1,003</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

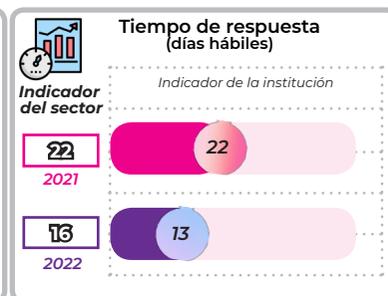
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,323</b>	<b>100.0</b>	<b>1,003</b>	<b>100.0</b>	<b>-24.2</b>
Vida - Individual	430	32.5	366	36.5	-14.9
Daños - Diversos misceláneos	325	24.6	253	25.2	-22.2
Daños - Automóviles	177	13.4	113	11.3	-36.2
Vida - Grupo	86	6.5	54	5.4	-37.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	47	3.6	40	4.0	-14.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	52	3.9	37	3.7	-28.8
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	34	2.6	25	2.5	-26.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	172	13.0	115	11.5	-

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Daños - Diversos técnicos, Daños - Incendio, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Zurich Santander acumuló 1 vencimiento de 138 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste asunto representó el 2.1% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 157 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Zurich Santander no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (157)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.72	2.08	9.93	9.69	9.81	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	5.96	n/a	3.95	n/a	3.95	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.89</b>	<b>89.69</b>	<b>98.77</b>	

El puntaje 98.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 33 asuntos atendidos en este proceso, 1 (3.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Zurich Santander no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (33)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	3.03	5.00	28.24	22.75	25.50
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			98.24	92.75	95.50

El puntaje 95.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.50 / 10 = 9.55 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.88	0.6	5.93
Conciliación	9.55	0.4	3.82

$$IDATU = 9.75$$

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	19
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	8,023	7,170	-10.6%
<b>Consultas</b>	6,455	6,090	-5.7%
<b>Controversias:</b>	1,568	1,080	-31.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,568	1,080	-31.1%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,034	806	-22.1%
UNE	534	274	-48.7%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	1,568	1,080	-31.1%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Total</b>	2021	2022	Part.
Concluido	1,568	1,080	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AFIRME:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,306	6,279	-0.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	654	701	7.2%
CONTROVERSIAS	615	661	7.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	475	540	13.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	140	121	-13.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	38	38	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>6,960</b>	<b>6,980</b>	<b>0.3%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

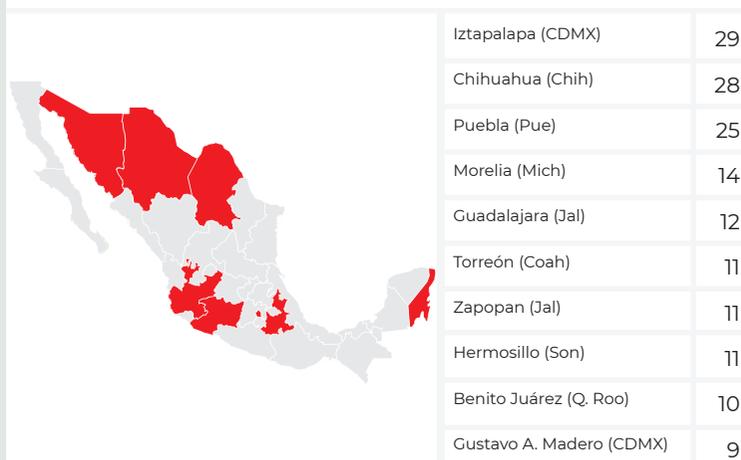
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 123 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Afirme, de éstos, 76 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	120
2	Metropolitana Metro	72
3	Nuevo León	64
4	Jalisco	54
5	Metropolitana Oriente	43
6	Vicepresidencia Jurídica*	40
7	Chihuahua	39
8	Veracruz	34
9	Puebla	34
10	Estado de México	27



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	87	12.4%
Entre 30 a 39 años	176	25.1%
Entre 40 a 49 años	175	25.0%
Entre 50 a 59 años	166	23.7%
Entre 60 a 69 años	67	9.6%
Entre 70 a 79 años	27	3.9%
Más de 80 años	3	0.4%
<b>TOTAL</b>	<b>701</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>654</b>	<b>100.0</b>	<b>701</b>	<b>100.0</b>	<b>7.2</b>
Daños - Automóviles	506	77.4	583	83.2	15.2
Vida - Individual	51	7.8	49	7.0	-3.9
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	33	5.0	24	3.4	-27.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	64	9.8	45	6.4	-

<sup>1/</sup> Incluye: Vida - Grupo, Daños - Incendio, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Responsabilidad civil y Riesgos Profesionales fue el producto que porcentualmente presentó una mayor disminución

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no esta registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Seguros Afirme acumuló 1 vencimiento de 124 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este asunto represento el 2.1% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 124 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Seguros Afirme no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (124)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de AFIRME Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.81	2.08	9.93	9.69	9.81	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.90	n/a	1.44	n/a	1.44	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.37</b>	<b>89.69</b>	<b>96.25</b>	

El puntaje 96.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**AFIRME Seguros 96.25/ 10 = 9.63 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 27 asuntos atendidos en este proceso por Seguros Afirme, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de los 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Seguros Afirme no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (27)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de AFIRME Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			100.00	100.00	100.00

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.63	x	0.6	5.78
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 9.78**

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	6,126	6,791	10.9%
<b>Consultas</b>	5,520	5,002	-9.4%
<b>Controversias:</b>	606	1,789	195.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	606	1,789	195.2%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Correo electrónico	0	866	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	473	531	12.3%
Página de internet	0	213	-
UNE	133	117	-12.0%
Teléfono	0	38	-
Sucursales	0	24	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	606	1,789	195.2%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Concluido</b>	606	1,686	94.2%
<b>En Trámite</b>	0	103	5.8%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,592	7,180	8.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	907	1,182	30.3%
CONTROVERSIAS	823	1,071	30.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	630	823	30.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	193	248	28.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	79	102	29.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	4	8	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7,499</b>	<b>8,362</b>	<b>11.5%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 186 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 62 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	196
2	Vicepresidencia Jurídica*	111
3	Jalisco	105
4	Metropolitana Metro	75
5	Guanajuato	46
6	Metropolitana Oriente	42
7	Sonora	40
8	Puebla	40
9	Querétaro	39
10	Sinaloa	38

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 64% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 36% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	133	11.3%
Entre 30 a 39 años	351	29.7%
Entre 40 a 49 años	287	24.3%
Entre 50 a 59 años	221	18.7%
Entre 60 a 69 años	150	12.7%
Entre 70 a 79 años	38	3.2%
Más de 80 años	2	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>1,182</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>907</b>	<b>100.0</b>	<b>1,182</b>	<b>100.0</b>	<b>30.3</b>
Daños - Automóviles	840	92.6	1,092	92.4	30.0
Daños - Diversos misceláneos	21	2.3	26	2.2	23.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	46	5.1	64	5.4	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, entre otros.  
 Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
Promedio del Sector		8.77	8.27	9.26	9.20

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 201 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 203 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso HDI Seguros no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (203)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de HDI SEGUROS	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.88	n/a	3.13	n/a	3.13	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.13</b>	<b>90.00</b>	<b>98.13</b>	

El puntaje 98.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**HDI 98.13 / 10 = 9.81 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo) ) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 63 asuntos atendidos en este proceso por HDI Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, HDI Seguros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (63)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de HDI Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Índice	Peso	Calificación
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.81	0.6	5.89
Conciliación	10.00	0.4	4.00

**IDATU= 9.89**

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>37,177</b>	<b>54,880</b>	<b>47.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>36,550</b>	<b>49,941</b>	<b>36.6%</b>
Controversias:	627	4,939	687.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	627	4,939	687.7%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	0	1,808	-
Correo electrónico	0	1,418	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	627	825	31.6%
Página de internet	0	554	-
UNE	0	334	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>627</b>	<b>4,939</b>	<b>687.7%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	627	4,717	95.5%
En Trámite	0	222	4.5%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AZTECA DAÑOS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	384	488	27.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	310	321	3.5%
CONTROVERSIAS	299	303	1.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	254	257	1.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	45	46	2.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	9	14	55.6%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	3	50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>694</b>	<b>809</b>	<b>16.6%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 88 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Azteca Daños, de éstos, 67 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	45
2	Metropolitana Oriente	30
3	Metropolitana Metro	30
4	Sinaloa	29
5	Vicepresidencia Jurídica*	18
6	Jalisco	18
7	Tabasco	15
8	Quintana Roo	12
9	Morelos	11
10	Guanajuato	11



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 70% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 30% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	85	26.5%
Entre 30 a 39 años	96	29.9%
Entre 40 a 49 años	74	23.1%
Entre 50 a 59 años	32	10.0%
Entre 60 a 69 años	25	7.8%
Entre 70 a 79 años	9	2.8%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

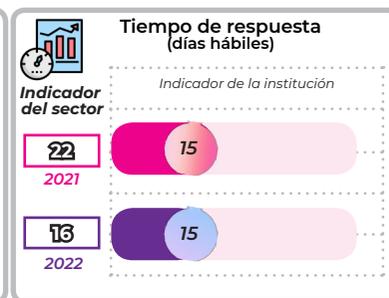
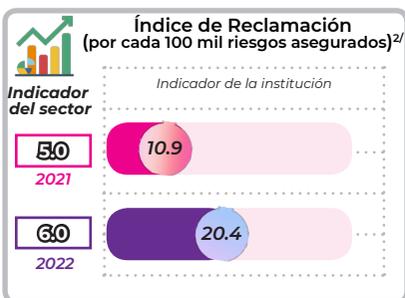
**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100.0</b>	<b>321</b>	<b>100.0</b>	<b>3.5</b>
Daños - Automóviles	292	94.2	306	95.3	4.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	18	5.8	15	4.7	-

Daños - Automóviles porcentualmente tuvo un crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.  
 Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 50 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 53 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Seguros Azteca Daños no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (53)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Seguros Azteca Daños	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.20	n/a	3.69	n/a	3.69	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.69</b>	<b>90.00</b>	<b>98.69</b>	

El puntaje 98.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.69 / 10 = 9.87 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo) ) / (valor mínimo - valor máximo) ]

**PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN**

**DIFERIMIENTOS:** De 11 asuntos atendidos en este proceso por Seguros Azteca Daños, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Seguros Azteca Daños no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

**CONCILIACIÓN**

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (11)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**100.00 / 10 = 10.00 de calificación**

**PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO**

OCTUBRE - DICIEMBRE

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.87	x	0.6	5.92
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 9.92**

**SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022**

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

**Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\***

**Asuntos Registrados**

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>261</b>	<b>-1.5%</b>
<b>Consultas</b>	12	5	-58.3%
<b>Controversias:</b>	253	256	1.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	253	256	1.2%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	253	256	1.2%
Correo electrónico	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Página de internet	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>256</b>	<b>1.2%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	253	256	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX SEGUROS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,881	6,031	-12.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,060	570	-46.2%
CONTROVERSIAS	1,006	517	-48.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	830	412	-50.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	176	105	-40.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	51	45	-11.8%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	3	8	166.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7,941</b>	<b>6,601</b>	<b>-16.9%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 141 municipios del país se registra al menos una reclamación de Citibanamex Seguros, de éstos, 55 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	93
2	Vicepresidencia Jurídica*	53
3	Metropolitana Metro	28
4	Jalisco	28
5	Guanajuato	26
6	Sonora	23
7	Metropolitana Oriente	22
8	Veracruz	20
9	Sinaloa	20
10	Nuevo León	17



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 37% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 63% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	28	4.9%
Entre 30 a 39 años	68	11.9%
Entre 40 a 49 años	107	18.8%
Entre 50 a 59 años	117	20.5%
Entre 60 a 69 años	174	30.5%
Entre 70 a 79 años	59	10.4%
Más de 80 años	17	3.0%
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

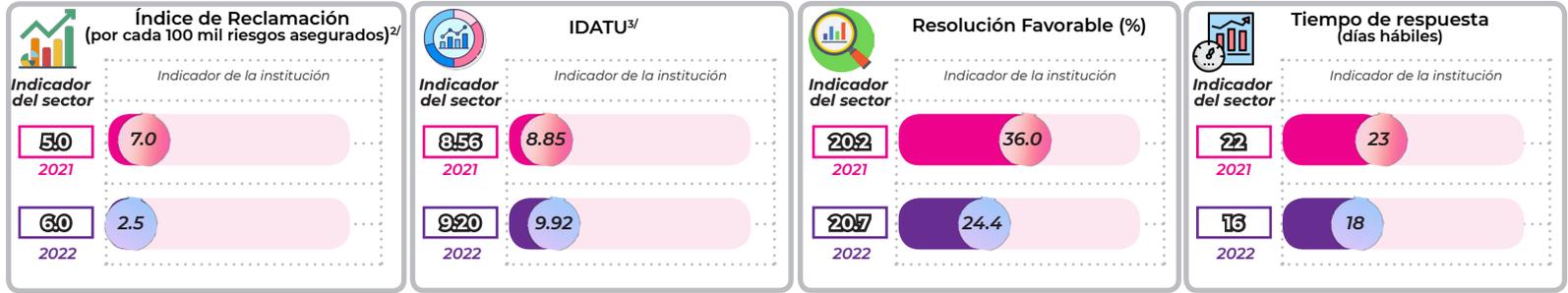
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,060</b>	<b>100.0</b>	<b>570</b>	<b>100.0</b>	<b>-46.2</b>
Vida - Individual	658	62.1	364	63.9	-44.7
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	103	9.7	63	11.1	-38.8
Vida - Grupo	45	4.2	34	6.0	-24.4
Daños - Automóviles	72	6.8	14	2.5	-80.6
Daños - Diversos misceláneos	38	3.6	13	2.3	-65.8
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	50	4.7	11	1.9	-78.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	8	0.8	6	1.1	-25.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	86	8.1	65	11.4	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Incendio, Daños - Diversos técnicos, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

**¿QUÉ ES?** El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

**¿PARA QUÉ SIRVE?** El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

**¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?** Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52

Promedio del Sector: 8.77 (Gestión Ordinaria), 8.27 (Gestión Electrónica), 9.26 (Conciliación), 9.20 (IDATU)

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50% <sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20% <sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 56 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 90 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:**

En este caso Citibanamex Seguros no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (90)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.00	n/a	3.74	n/a	3.74	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.74</b>	<b>90.00</b>	<b>98.74</b>	

El puntaje 98.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.74 / 10 = 9.87 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 24 asuntos atendidos en este proceso por Citibanamex Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (24)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			100.00	100.00	100.00

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.87	x	0.6	5.92
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.92$$

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	4
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>11,690</b>	<b>7,741</b>	<b>-33.8%</b>
<b>Consultas</b>	5,756	5,187	-9.9%
<b>Controversias:</b>	5,934	2,554	-57.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	5,934	2,554	-57.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	4,878	2,027	-58.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	829	412	-50.3%
UNE	0	70	-
Correo electrónico	188	30	-84.0%
Página de internet	38	15	-60.5%
Sucursales	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
<b>Total</b>	<b>5,934</b>	<b>2,554</b>	<b>-57.0%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	4,653	2,478	97.0%
En Trámite	1,281	76	3.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA SEGUROS:**

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	7,743	8,364	8.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,959	2,337	19.3%
CONTROVERSIAS	1,794	2,135	19.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,411	1,693	20.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	383	442	15.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	145	169	16.6%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	19	25	31.6%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	8	700.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>9,702</b>	<b>10,701</b>	<b>10.3%</b>

**Nota 1:** No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**Nota 2:** Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR**



**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 296 municipios del país se registra al menos una reclamación de BBVA Seguros, de éstos, 75 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

**DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:**

1	Metropolitana Central	373
2	Vicepresidencia Jurídica*	202
3	Jalisco	196
4	Metropolitana Metro	161
5	Guanajuato	96
6	Veracruz	81
7	Puebla	77
8	Metropolitana Oriente	75
9	Nuevo León	73
10	Sinaloa	72



(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	263	11.3%
Entre 30 a 39 años	638	27.3%
Entre 40 a 49 años	442	18.9%
Entre 50 a 59 años	453	19.4%
Entre 60 a 69 años	354	15.1%
Entre 70 a 79 años	148	6.3%
Más de 80 años	39	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>2,337</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,959</b>	<b>100.0</b>	<b>2,337</b>	<b>100.0</b>	<b>19.3</b>
Daños - Automóviles	578	29.5	857	36.7	48.3
Vida - Individual	717	36.6	784	33.5	9.3
Daños - Diversos misceláneos	224	11.4	246	10.5	9.8
Vida - Grupo	137	7.0	166	7.1	21.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	33	1.7	40	1.7	21.2
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	19	1.0	39	1.7	105.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	251	12.8	205	8.8	-

Gastos Médicos Mayores fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Incendio, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Aseguradoras.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Aseguradora.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 90.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 87 Aseguradoras que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA Seguros	N/A	9.89	10.00	9.94
2	Citibanamex Seguros	N/A	9.87	10.00	9.92
3	Seguros Azteca Daños	N/A	9.87	10.00	9.92
4	HDI Seguros	N/A	9.81	10.00	9.89
5	Seguros Afirme	N/A	9.63	10.00	9.78
6	Zurich Santander Seguros México	N/A	9.88	9.55	9.75
7	Seguros Atlas	N/A	9.61	9.70	9.64
8	Seguros Monterrey New York Life	N/A	9.91	9.21	9.63
9	Mapfre México	N/A	9.23	9.76	9.44
10	Zurich	N/A	9.65	9.10	9.43
11	Seguros Inbursa	N/A	9.61	9.10	9.41
12	HSBC Seguros	N/A	8.84	10.00	9.30
13	Quálitas Compañía de Seguros	N/A	9.54	8.94	9.30
14	Chubb Seguros México	N/A	9.47	8.66	9.15
15	Grupo Nacional Provincial	N/A	8.86	9.55	9.14
16	AXA Seguros	N/A	9.65	8.26	9.10
17	Seguros Azteca	N/A	8.89	9.18	9.00
18	Metlife México	N/A	9.73	7.74	8.93
19	Seguros Argos	N/A	9.37	7.93	8.80
20	Seguros Banorte	N/A	7.95	6.87	7.52
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.77</b>	<b>8.27</b>	<b>9.26</b>	<b>9.20</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (78 de 87 Aseguradoras han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 377 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 406 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso BBVA Seguros México no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

#### GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (406)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de BBVA Seguros	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.10	n/a	3.93	n/a	3.93	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.93</b>	<b>90.00</b>	<b>98.93</b>	

El puntaje 98.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BBVA Seguros **98.93 / 10 = 9.89 de calificación**

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 93 asuntos atendidos en este proceso por BBVA Seguros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, BBVA Seguros no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (93)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de BBVA Seguros	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO			
OCTUBRE - DICIEMBRE			
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	9.89	x	0.6
Conciliación	10.00	x	0.4

**IDATU= 9.94**

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>7,342</b>	<b>5,875</b>	<b>-20.0%</b>
<b>Consultas</b>	4,330	3,376	-22.0%
<b>Controversias:</b>	3,012	2,499	-17.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	3,012	2,499	-17.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3,012	2,499	-17.0%
Teléfono	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>3,012</b>	<b>2,499</b>	<b>-17.0%</b>
<b>Estatus del asunto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>
Concluido	3,012	2,495	99.8%
En Trámite	0	4	0.2%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.