

Ficha Estadística

Aseguradoras

Presidencia Condusef
Enero - Junio 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE A.N.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	204	372	82.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	171	209	22.2%
CONTROVERSIAS	152	190	25.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	115	134	16.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	37	56	51.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	18	18	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	375	581	54.9%

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.

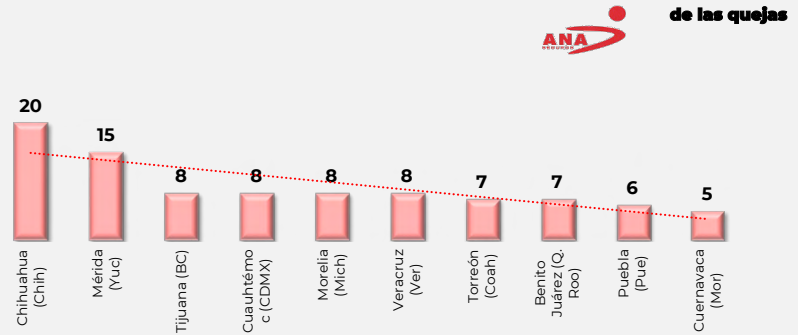
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
	581
Participación	0.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

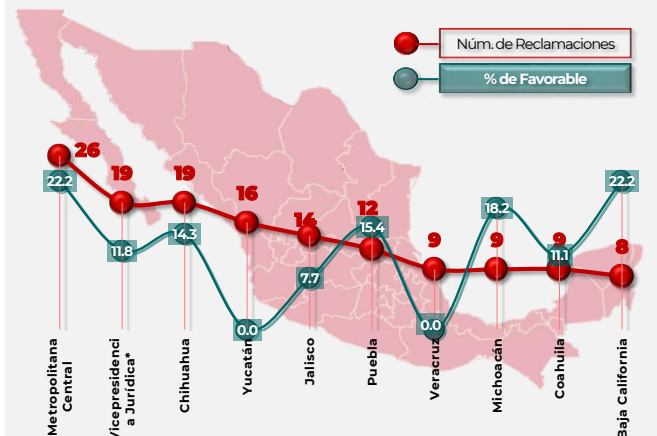
En 75 municipios del país se registra al menos una reclamación de A.N.A. Compañía de Seguros, de éstos, 20 concentran el **60%** de las quejas



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

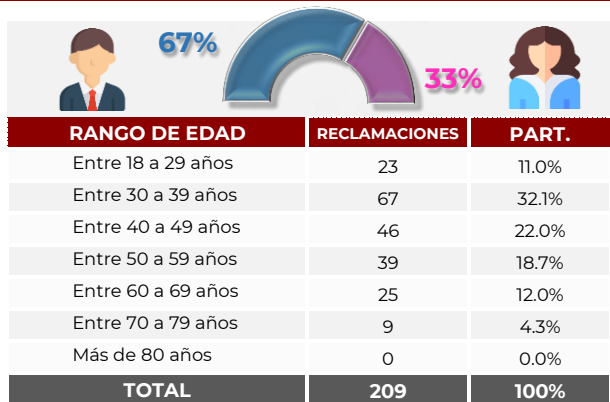
TOP 10

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



(*) 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



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.

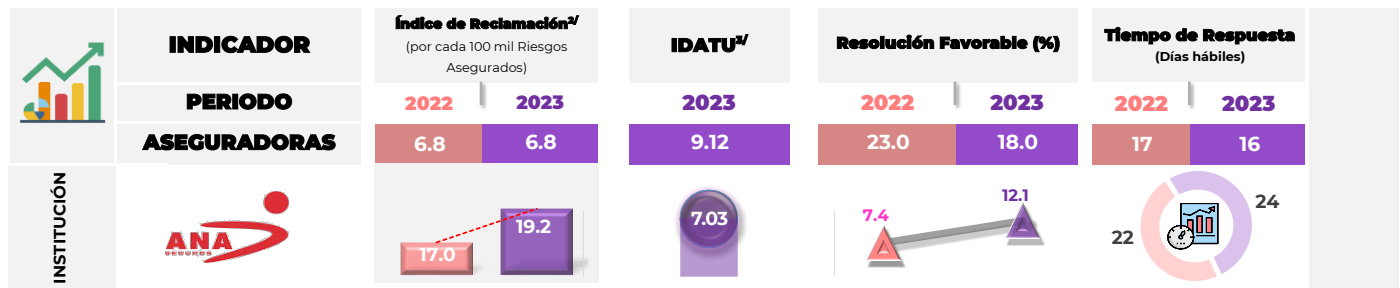
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	171	100.0	209	100.0	22.2
Daños - Automóviles	169	98.8	208	99.5	23.1
Relacionado con otro sector	2	1.2	1	0.5	-

Daños - Automóviles porcentualmente presentó un crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	7
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	113	136	20.4%
Consultas	0	0	-
Controversias:	113	136	20.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	113	136	20.4%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	113	136	20.4%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	113	136	20.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	113	97	71.3%
En trámite	0	39	28.7%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
	Promedio del Sector	9.21	9.52	9.14				9.12



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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	52	12	23.08	26.92
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	52	** 955	18.37	1.23
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	52	11	21.15	23.65
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	52	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				71.80

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	52	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 71.80

El puntaje 71.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$71.80 / 10 = 7.18 \text{ de calificación}$$

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	18	1	5.56	5.83
Informes no Razonados	25.00	18	18	1.00	12.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	23	2	8.70	13.70
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	18	43	238.89	7.83
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	18	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				69.86

El puntaje 69.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$69.86 / 10 = 6.99 \text{ de calificación}$$

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	7.18	X	0.6
Conciliación	6.99	X	0.4	2.79
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.10



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	6,446	5,144	-20.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,810	1,108	-60.6%
CONTROVERSIAS	2,677	1,000	-62.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	2,373	786	-66.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	304	214	-29.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	109	91	-16.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	21	12	-42.9%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	3	5	66.7%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	9,256	6,252	-32.5%

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

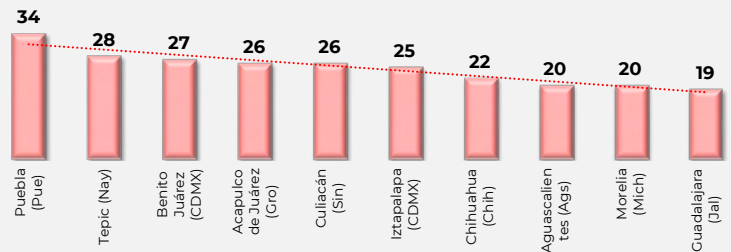
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

	163,826
	6,252
Participación	3.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

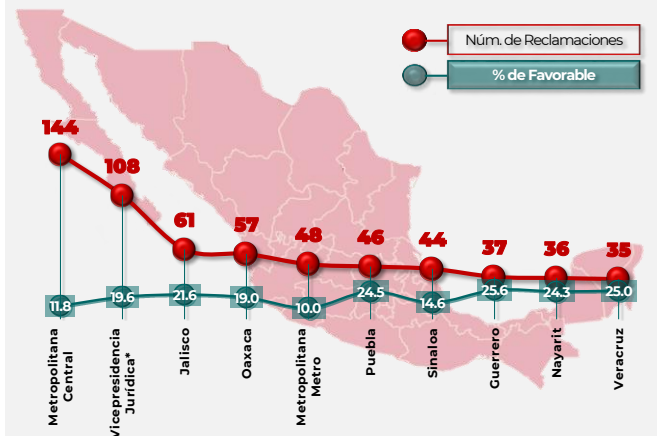
En 270 municipios del país se registra al menos una reclamación de **60%** MetLife México, de éstos, 59 concentran el **60%** de las quejas



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

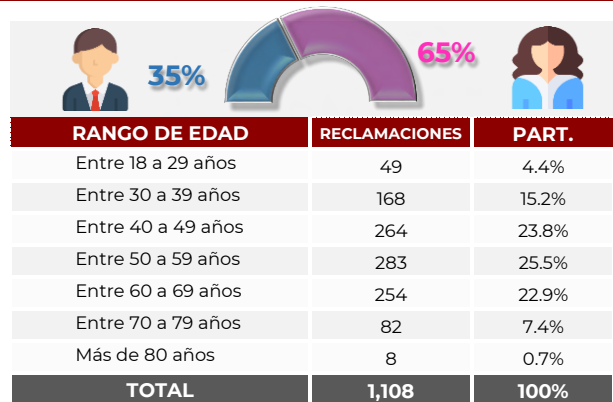
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	2,810	100.0	1,108	100.0	-60.6
Vida - Individual	2,462	87.6	847	76.4	-65.6
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	132	4.7	138	12.5	4.5
Vida - Grupo	189	6.7	106	9.6	-43.9
Resto de Productos 1/	27	1.0	17	1.5	-

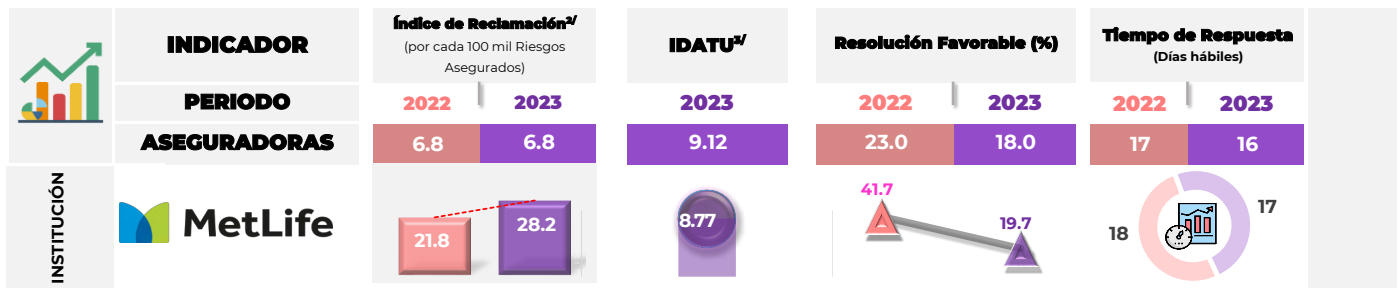
Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, 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)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	8
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.	
TOTAL	9,388	8,999	-4.1%	
Consultas	5,346	3,262	-39.0%	
Controversias:	4,042	5,737	41.9%	
Aclaraciones	0	0	-	
Reclamaciones	4,042	5,737	41.9%	
CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	UNE	736	3,124	324.5%
	Sucursales	484	855	76.7%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	2,390	786	-67.1%
	Teléfono	177	705	298.3%
	Correo electrónico	177	181	2.3%
	Otros	78	86	10.3%
	TOTAL	4,042	5,737	41.9%
	ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
	Concluidos	3,697	4,326	75.4%
En trámite	345	1,411	24.6%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,796	5	0.28	34.90
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,796	** 29,371	16.35	2.73
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,796	1	0.06	29.98
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,796	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				87.62

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,796	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **87.62**

El puntaje 87.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.62 / 10 = 8.76 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	84	3	3.57	9.11
Informes no Razonados	25.00	84	20	0.24	22.02
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	90	17	18.89	12.17
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	84	18	21.43	14.36
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	84	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				87.65

El puntaje 87.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.65 / 10 = 8.77 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.76	X	0.6
Conciliación	8.77	X	0.4	3.50
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.76



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ARGOS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,301	3,168	-4.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	357	294	-17.6%
CONTROVERSIAS	330	279	-15.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	266	216	-18.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	64	63	-1.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	16	12	-25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	8	2	-75.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	3	1	-66.7%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,658	3,462	-5.4%

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.

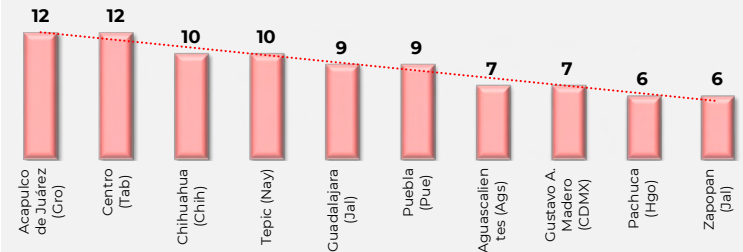
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
	3,462
Participación	2.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 108 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Argos, de éstos, 35 concentran el **60%** de las quejas



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

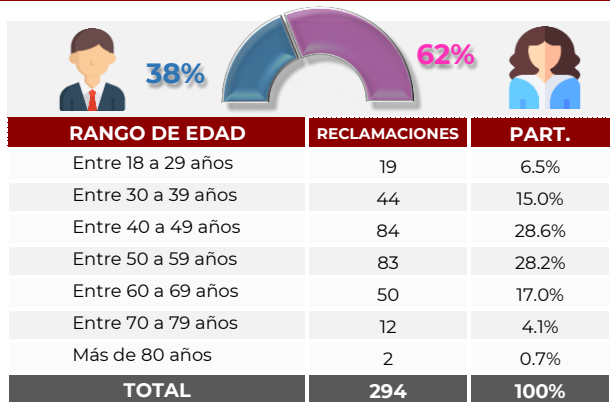
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	357	100.0	294	100.0	-17.6
Vida - Individual	314	88.0	246	83.7	-21.7
Vida - Grupo	43	12.0	48	16.3	11.6

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

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
ASEGURADORAS	6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
INSTITUCIÓN seguros ARGOS	6.3	5.5	8.91	11.4	37.5	23	13

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	266	217	-18.4%
Consultas	0	0	-
Controversias	266	217	-18.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	266	217	-18.4%
CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	266	217	-18.4%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	266	217	-18.4%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	209	198	91.2%
En trámite	57	19	8.8%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,714	1	0.06	34.98	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,714	**	12,269	7.16	9.63
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,714	7	0.41	29.88	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,714	20	1.17	19.77	
	Calificación del proceso	100.00				94.26	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,714	1	0.06	0.09	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	94.17

El puntaje 94.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.17 / 10 = 9.42 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	19	1	5.26	6.32
	Informes no Razonados	25.00	19	7	0.37	20.39
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	27	6	22.22	11.67
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	19	4	21.05	14.37
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	19	0	0.00	30.00
	Calificación del proceso	100.00				82.75

El puntaje 82.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.75 / 10 = 8.27 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	9.42	X	0.6	5.65
	Conciliación	8.27	X	0.4	3.31
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.96	



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

CHUBB®

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CHUBB SEGUROS MÉXICO			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	4,720	6,206	31.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,147	1,312	14.4%
CONTROVERSIAS	1,077	1,248	15.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	863	1,007	16.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	214	241	12.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	63	63	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	7	1	-85.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,867	7,518	28.1%

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

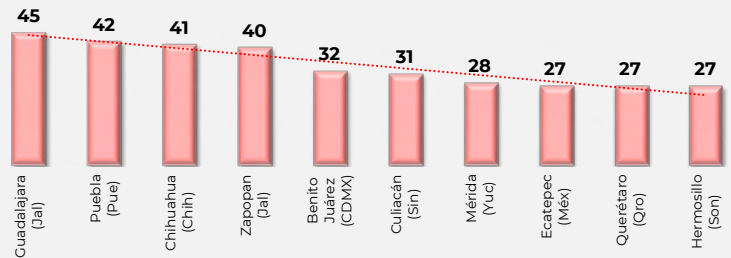
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
CHUBB®	7,518
Participación CHUBB®	4.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 210 municipios del país se registra al menos una reclamación de Chubb Seguros México, de éstos, 50 concentran el **60%**

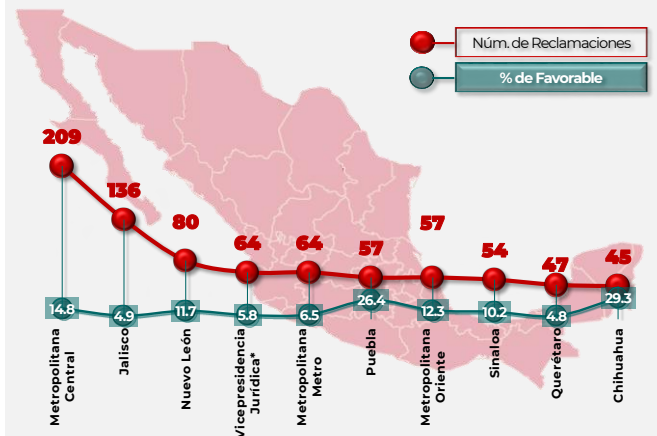
CHUBB® de las quejas



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

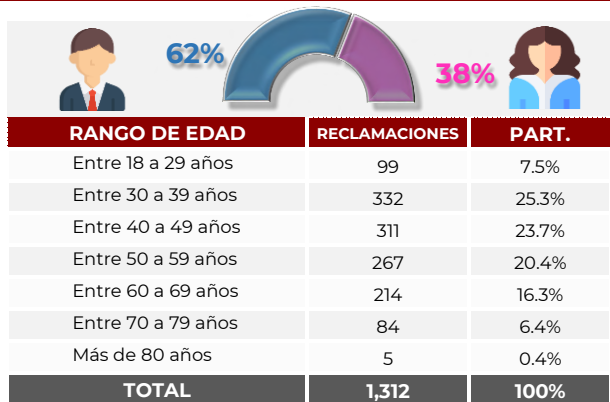
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,147	100.0	1,312	100.0	14.4
Daños - Automóviles	902	78.6	1,073	81.8	19.0
Daños - Diversos misceláneos	53	4.6	63	4.8	18.9
Vida - Individual	50	4.4	60	4.6	20.0
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	16	1.4	22	1.7	37.5
Resto de Productos 1/	126	11.0	94	7.2	-

Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
ASEGURADORAS	6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
INSTITUCIÓN CHUBB®	11.0	9.6	8.94	17.3	14.5	14	13

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.	
TOTAL	4,433	2,716	-38.7%	
Consultas	2,881	1,214	-57.9%	
Controversias	1,552	1,502	-3.2%	
Aclaraciones	0	0	-	
Reclamaciones	1,552	1,502	-3.2%	
CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	876	985	12.4%	
Correo electrónico	665	437	-34.3%	
UNE	0	64	-	
Sucursales	4	14	250.0%	
Teléfono	4	2	-50.0%	
Otros	3	0	-100.0%	
TOTAL	1,552	1,502	-3.2%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
Concluidos	1,384	1,331	88.6%	
En trámite	168	171	11.4%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,708	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,708	26,635	15.59	3.30
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,708	2	0.12	29.96
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,708	16	0.94	19.81
Calificación del proceso	100.00				88.08

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,708	3	0.18	0.27
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL

87.81

El puntaje 87.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

CHUBB® 87.81 / 10 = 8.78 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	96	3	3.13	9.84
Informes no Razonados	25.00	96	9	0.09	23.83
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	98	8	8.16	13.78
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	96	2	2.08	14.94
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	96	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				92.38

El puntaje 92.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

CHUBB® 92.38 / 10 = 9.24 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.78	X	0.6	5.27
Conciliación	9.24	X	0.4	3.69
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.96



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ATLAS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,247	3,365	3.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	238	305	28.2%
CONTROVERSIAS	217	278	28.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	177	223	26.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	40	55	37.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	25	31.6%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,485	3,670	5.3%

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

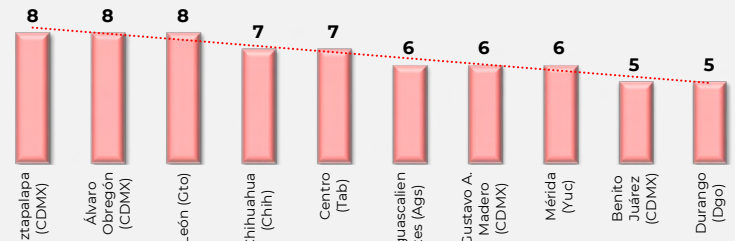
PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
CONDUSEF	163,826
Seguros Atlas <small>La empresa a mi medida</small>	3,670
Participación Seguros Atlas <small>La empresa a mi medida</small>	2.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 97 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Atlas, de éstos, 50 concentran el



Seguros Atlas
La empresa a mi medida de las quejas



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

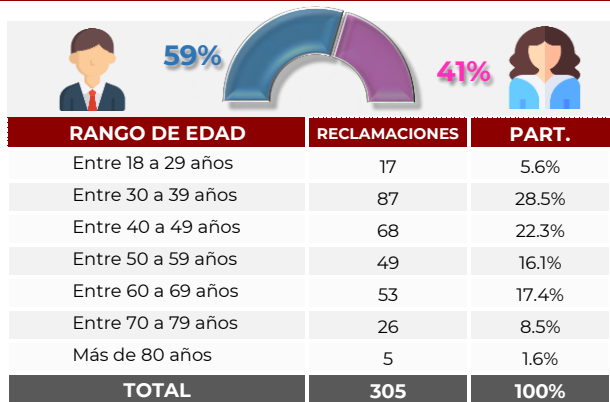
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	238	100.0	305	100.0	28.2
Daños - Automóviles	142	59.7	196	64.3	38.0
Vida - Grupo	17	7.1	35	11.5	105.9
Vida - Individual	23	9.7	29	9.5	26.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	33	13.9	28	9.2	-15.2
Resto de Productos 1/	23	9.7	17	5.6	-

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente presentó el mayor

Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores fue el producto que

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
ASEGURADORAS	6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
INSTITUCIÓN Seguros Atlas [®] La empresa a mi medida	2.0	4.4	8.95	18.6	19.6	24	23

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)[®]

ASUNTOS REGISTRADOS					
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.		
TOTAL	3,089	2,854	-7.6%		
Consultas	2,901	2,627	-9.4%		
Controversias	188	227	20.7%		
Aclaraciones	0	0	-		
Reclamaciones	188	227	20.7%		
CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.	
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	174	223	28.2%	
	UNE	14	4	-71.4%	
	-	-	-	-	
	-	-	-	-	
	-	-	-	-	
TOTAL	188	227	20.7%		
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.	
Concluidos	188	227	100.0%		
En trámite	0	0	0.0%		

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{**} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,472	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,472	** 27,497	18.68	0.99
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,472	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,472	1	0.07	19.99
Calificación del proceso	100.00				85.98

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,472	1	0.07	0.10
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **85.87**

El puntaje 85.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Seguros Atlas La empresa a mi medida **85.87 / 10 = 8.59 de calificación**

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	16	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	16	6	0.38	20.31
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	20	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	16	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	16	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				95.31

El puntaje 95.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Seguros Atlas La empresa a mi medida **95.31 / 10 = 9.53 de calificación**

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.59	X	0.6
Conciliación	9.53	X	0.4	3.81
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.96



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	310	416	34.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	251	222	-11.6%
CONTROVERSIAS	229	201	-12.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	174	152	-12.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	55	49	-10.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	20	19	-5.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	561	638	13.7%

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

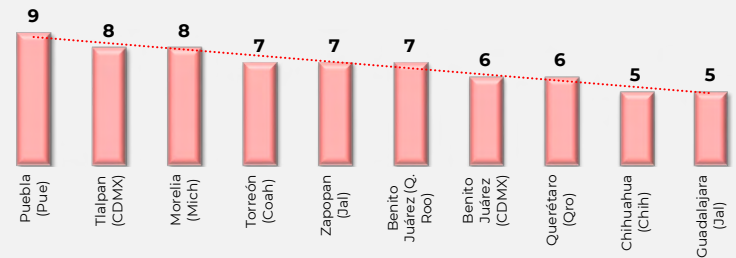
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

CONDUSEF	163,826
ZURICH	638
Participación	0.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

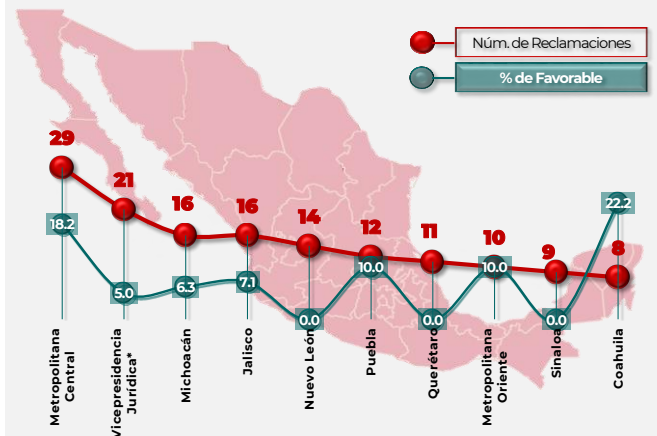
En 86 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich, de éstos, 34 concentran el **60%** de las quejas



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

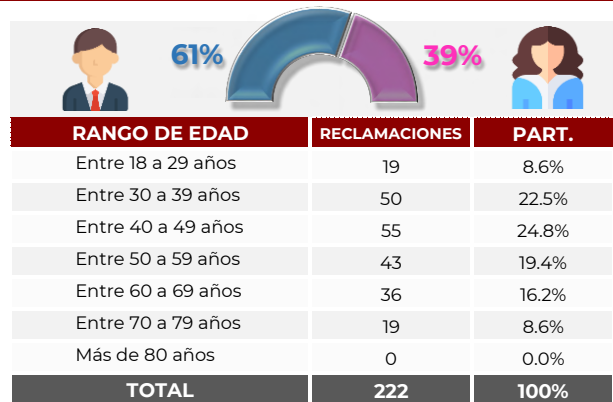
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	251	100.0	222	100.0	-11.6
Daños - Automóviles	224	89.2	188	84.7	-16.1
Daños - Diversos misceláneos	11	4.4	13	5.9	18.2
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	3	1.2	12	5.4	300.0
Resto de Productos 1/	13	5.2	9	4.1	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales fue el producto que porcentualmente presentó el mayor

1/ Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
ASEGURADORAS	6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
INSTITUCIÓN 	25.8	-	9.05	22.2	7.4	19	19

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	269	598	122.3%
Consultas	0	0	-
Controversias:	269	598	122.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	269	598	122.3%
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	249	-
UNE	90	172	91.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	174	160	-8.0%
Correo electrónico	1	14	1300.0%
Página de internet	0	3	-
Otros	4	0	-100.0%
TOTAL	269	598	122.3%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	269	581	97.2%
En trámite	0	17	2.8%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{3/} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12



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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	74	1	1.35	34.53
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	74	1,316	17.78	1.66
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	74	1	1.35	29.59
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	74	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				85.78

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	74	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **85.78**

El puntaje 85.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.78 / 10 = 8.58 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	19	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	19	1	0.05	24.34
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	18	2	11.11	13.33
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	19	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	19	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				97.68

El puntaje 97.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.68 / 10 = 9.77 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.58	X	0.6
Conciliación	9.77	X	0.4	3.90
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.05



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	1,966	3,868	96.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,605	1,813	13.0%
CONTROVERSIAS	1,469	1,704	16.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,102	1,315	19.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	367	389	6.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	123	100	-18.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	12	9	-25.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,571	5,681	59.1%

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

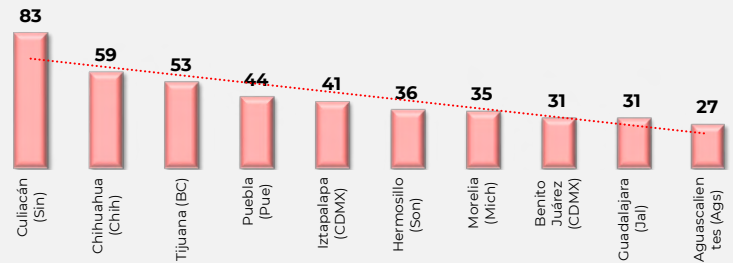
	163,826
	5,681
Participación	3.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 291 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas Compañía de Seguros, de éstos, 65 concentran el

60%

de las quejas



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

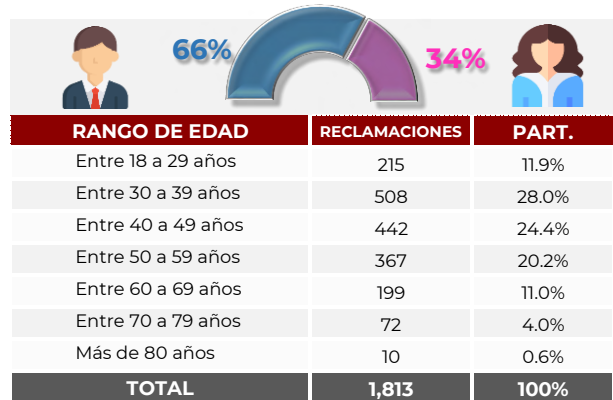
TOP 10

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



(*) 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



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

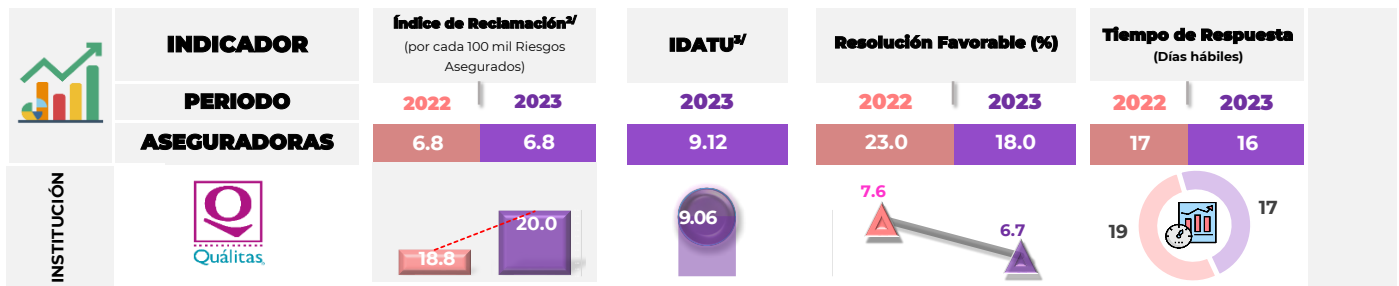
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,605	100.0	1,813	100.0	13.0
Daños - Automóviles	1,570	97.8	1,786	98.5	13.8
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	26	1.6	20	1.1	-23.1
Relacionado con otro sector	9	0.6	7	0.4	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	1,447	1,754	21.2%
Consultas	87	127	46.0%
Controversias:	1,360	1,627	19.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,360	1,627	19.6%
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,099	1,321	20.2%
UNE	91	306	236.3%
Correo electrónico	168	0	-100.0%
Página de internet	1	0	-100.0%
Sucursales	1	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	1,360	1,627	19.6%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	1,169	1,267	77.9%
En trámite	191	360	22.1%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(**) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Qualitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12



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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	613	14	2.28	34.20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	613	8,732	14.24	4.32
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	613	11	1.79	29.46
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	613	2	0.33	19.93
Calificación del proceso	100.00				87.91

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	613	2	0.33	0.50
--	--------------------	-----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **87.41**

El puntaje 87.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



87.41 / 10 = 8.74 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	158	1	0.63	13.96
Informes no Razonados	25.00	158	26	0.16	22.94
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	185	6	3.24	14.51
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	158	15	9.49	14.72
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	158	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				96.13

El puntaje 96.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



96.13 / 10 = 9.61 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.74	X	0.6	5.24
Conciliación	9.61	X	0.4	3.85
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.09



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,954	4,507	14.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	572	741	29.5%
CONTROVERSIAS	520	690	32.7%
Gestión Ordinaria	0	8	-
Gestión Electrónica	409	538	31.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	111	144	29.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	45	50	11.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	6	1	-83.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,526	5,248	16.0%

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

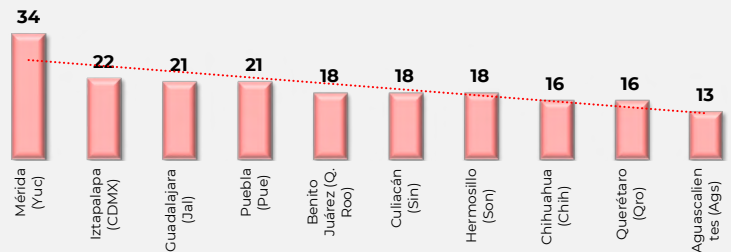
	163,826
	5,248
Participación	3.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 155 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 45 concentran el

60%

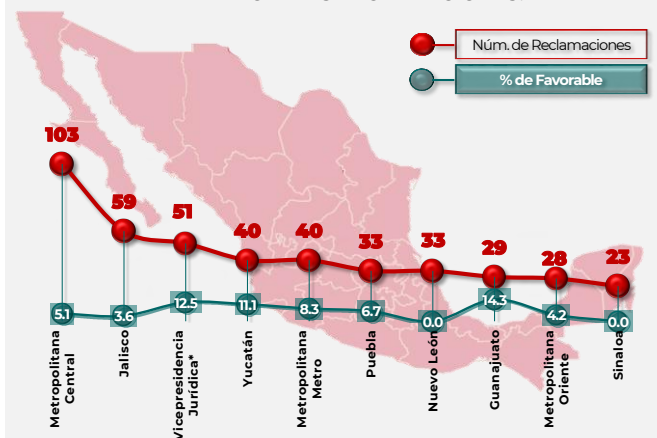
HDI de las quejas
SEGUROS



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

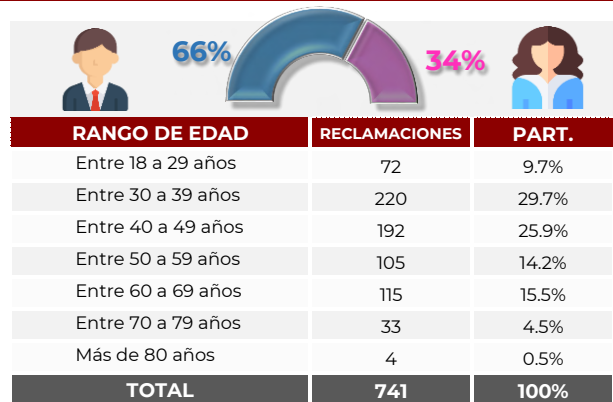
TOP 10

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



(*) 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



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

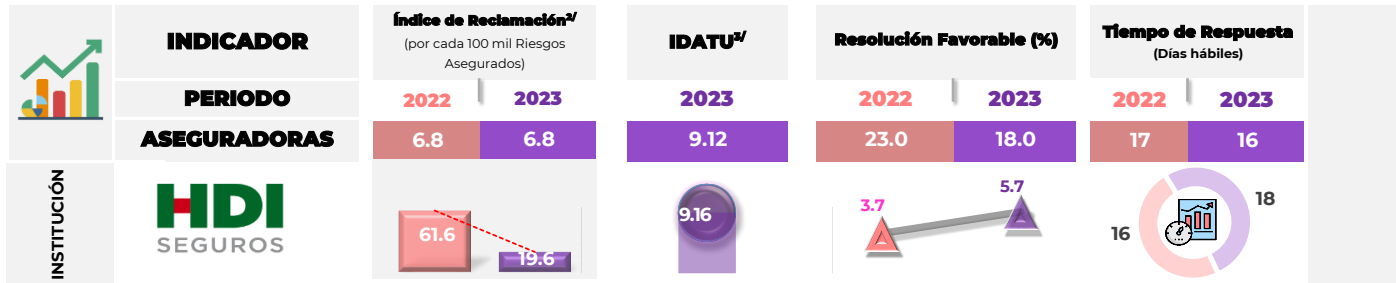
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	572	100.0	741	100.0	29.5
Daños - Automóviles	524	91.6	713	96.2	36.1
Resto de Productos 1/	48	8.4	28	3.8	-

Daños - Automóviles porcentualmente presentó un crecimiento.

1/ 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)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	26,128	27,298	4.5%
Consultas	23,072	26,551	15.1%
Controversias:	3,056	747	-75.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	3,056	747	-75.6%
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	409	537	31.3%
UNE	168	122	-27.4%
Teléfono	1,145	88	-92.3%
Correo electrónico	964	0	-100.0%
Página de internet	370	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	3,056	747	-75.6%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	3,056	746	99.9%
En trámite	0	1	0.1%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{3/} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12



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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,544	2	0.13	34.95
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,544	22,950	14.86	3.85
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,544	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,544	2	0.13	19.97
Calificación del proceso	100.00				88.78

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,544	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 88.78

El puntaje 88.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HDI SEGUROS 88.78 / 10 = 8.88 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	64	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	64	13	0.20	22.46
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	69	4	5.80	14.13
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	64	6	9.38	14.72
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	64	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				96.31

El puntaje 96.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HDI SEGUROS 96.31 / 10 = 9.63 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.88	X	0.6	5.33
Conciliación	9.63	X	0.4	3.85
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.18



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

Seguros Azteca Daños

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AZTECA DAÑOS

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	261	398	52.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	181	176	-2.8%
CONTROVERSIAS	169	166	-1.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	143	132	-7.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	26	34	30.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	7	-12.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	3	2	-33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	442	574	29.9%

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

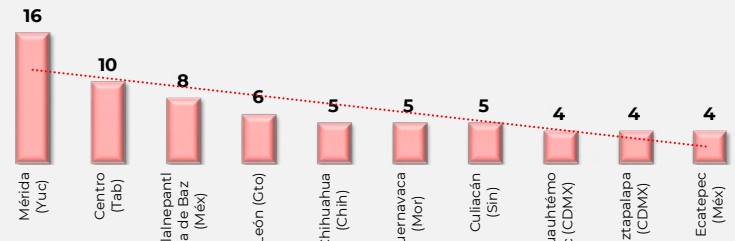
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

	163,826
	574
Participación	0.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 63 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Azteca Daños, de éstos, 25 concentran el **60%**

de las quejas



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

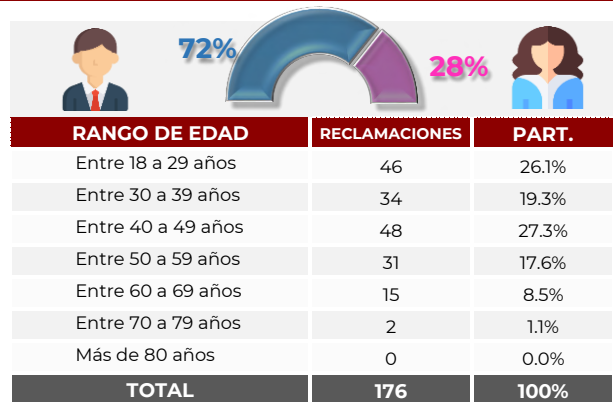
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	181	100.0	176	100.0	-2.8
Daños - Automóviles	175	96.7	167	94.9	-4.6
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	3	1.7	5	2.8	66.7
Resto de Productos 1/	3	1.7	4	2.3	-

Daños - Automóviles porcentualmente tuvo una disminución.

Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales porcentualmente presentó un crecimiento.

1/ 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{1/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{2/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
ASEGURADORAS	6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
INSTITUCIÓN Seguros Azteca Daños	3.0	29.3	9.20	21.4	21.5	15	15

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	147	140	-4.8%
Consultas	3	5	66.7%
Controversias:	144	135	-6.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	144	135	-6.3%
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	144	69	-52.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	66	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	144	135	-6.3%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	144	135	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{3/} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	69	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	69	554	8.03	8.98
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	69	1	1.45	29.57
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	69	1	1.45	19.71
Calificación del proceso	100.00				93.25

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	69	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **93.25**

El puntaje 93.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.25 / 10 = 9.33 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	13	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	13	5	0.38	15.38
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	13	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	13	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				90.38

El puntaje 90.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.38 / 10 = 9.04 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.33	X	0.6	5.59
Conciliación	9.04	X	0.4	3.62
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.21



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	4,214	5,417	28.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,061	1,125	6.0%
CONTROVERSIAS	965	1,042	8.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	716	804	12.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	249	238	-4.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	90	78	-13.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	6	5	-16.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,275	6,542	24.0%

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.

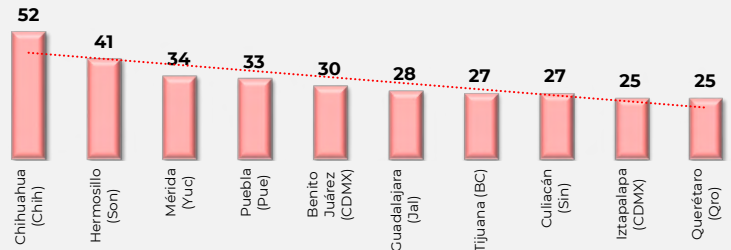
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
	6,542
Participación	4.0%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 185 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, de éstos, 37 concentran el **60%** de las quejas



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

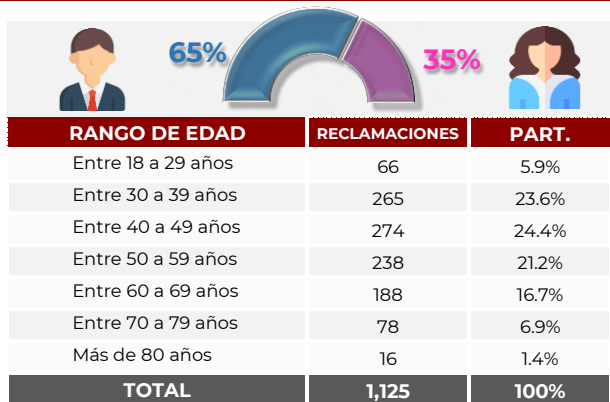
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,061	100.0	1,125	100.0	6.0
Daños - Automóviles	598	56.4	717	63.7	19.9
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	236	22.2	208	18.5	-11.9
Vida - Individual	116	10.9	122	10.8	5.2
Resto de Productos 1/	111	10.5	78	6.9	-

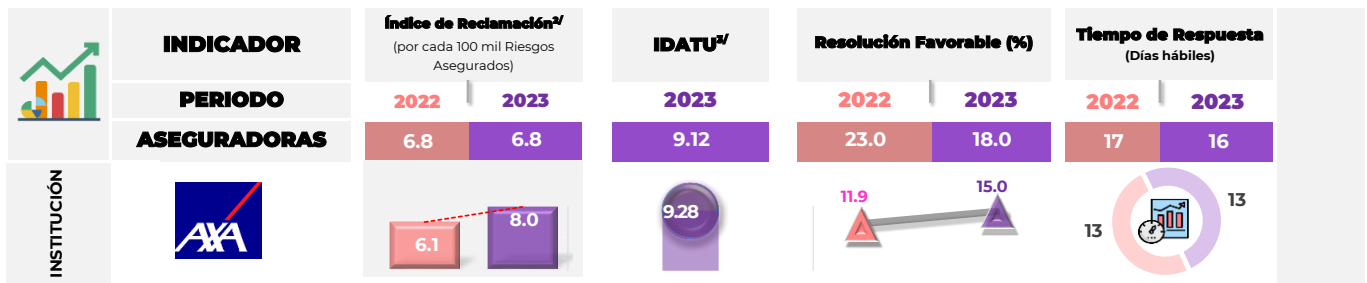
Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente presentó el mayor

Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ 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)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,767	4,539	20.5%
Consultas	3,005	3,408	13.4%
Controversias:	762	1,131	48.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	762	1,131	48.4%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción		Var.	
	2022	2023		
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	716	795	11.0%	
UNE	11	321	2818.2%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	35	15	-57.1%	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
TOTAL	762	1,131	48.4%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	669	1,021	90.3%	
En trámite	93	110	9.7%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(*) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12



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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,470	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,470	15,611	10.62	7.04
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,470	1	0.07	29.98
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,470	9	0.61	19.88
Calificación del proceso	100.00				91.89

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,470	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **91.89**

El puntaje 91.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.89 / 10 = 9.19 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	102	1	0.98	13.38
Informes no Razonados	25.00	102	14	0.14	23.28
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	100	9	9.00	13.65
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	102	6	5.88	14.82
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	102	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				95.14

El puntaje 95.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.14 / 10 = 9.51 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.19	X	0.6	5.51
Conciliación	9.51	X	0.4	3.81
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.32



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,136	2,947	-6.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	190	172	-9.5%
CONTROVERSIAS	174	158	-9.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	140	119	-15.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	34	39	14.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	15	13	-13.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,326	3,119	-6.2%

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

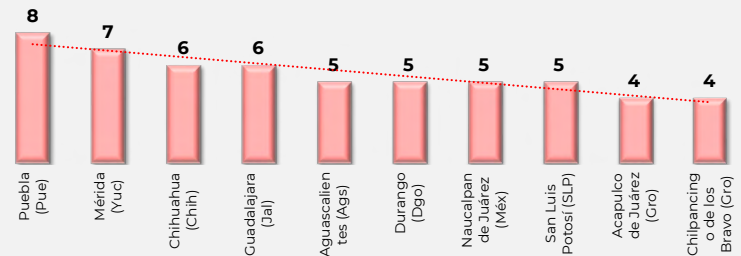
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

	163,826
	3,119
Participación	1.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 69 municipios del país se registra al menos una reclamación de **60%** HSBC de las quejas de éstos, 28 concentran el



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

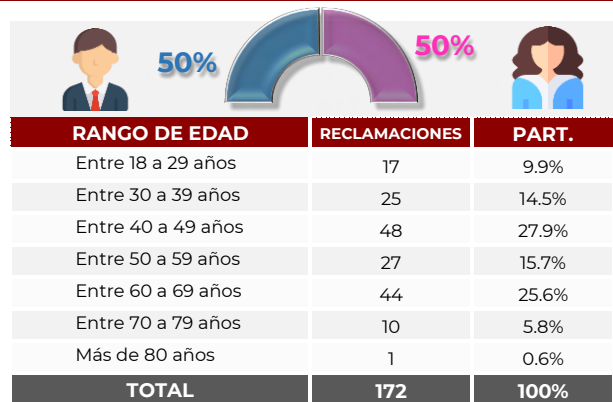
TOP 10

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



(*) 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



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

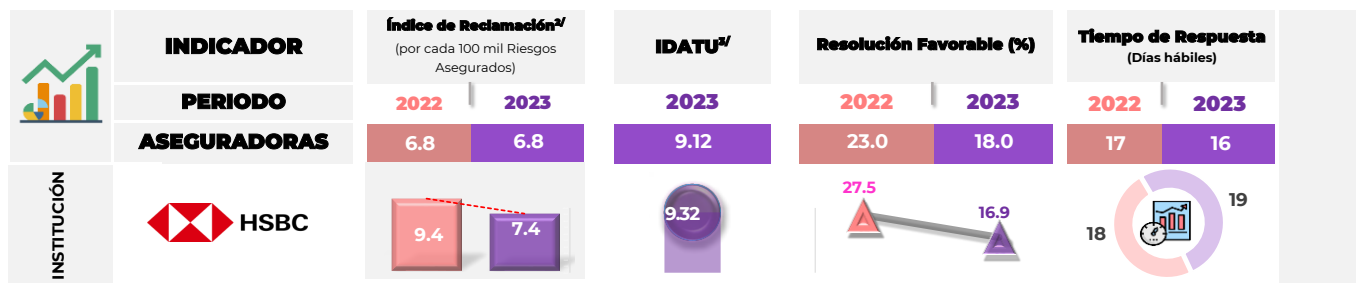
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	190	100.0	172	100.0	-9.5
Vida - Individual	142	74.7	128	74.4	-9.9
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	18	9.5	15	8.7	-16.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	8	4.2	8	4.7	0.0
Vida - Grupo	9	4.7	7	4.1	-22.2
Resto de Productos 1/	13	6.8	14	8.1	-

→ Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ 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)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,435	1,802	-47.5%
Consultas	2,901	1,420	-51.1%
Controversias:	534	382	-28.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	534	382	-28.5%
CONTROVERSIAS	534	382	-28.5%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.
Concluidos	534	382	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{***} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,448	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,448	15,203	10.50	7.13
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,448	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,448	1	0.07	19.99
Calificación del proceso	100.00				92.11

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,448	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **92.11**

El puntaje 92.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.11 / 10 = 9.21 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	15	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	15	4	0.27	21.67
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	15	1	6.67	14.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	15	2	13.33	14.60
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	15	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				95.27

El puntaje 95.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.27 / 10 = 9.53 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.21	X	0.6	5.53
Conciliación	9.53	X	0.4	3.81
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.34



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

MAPFRE MÉXICO

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MAPFRE MÉXICO			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,850	4,504	17.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	799	911	14.0%
CONTROVERSIAS	722	829	14.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	518	622	20.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	204	207	1.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	69	75	8.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	7	7	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,649	5,415	16.5%

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.

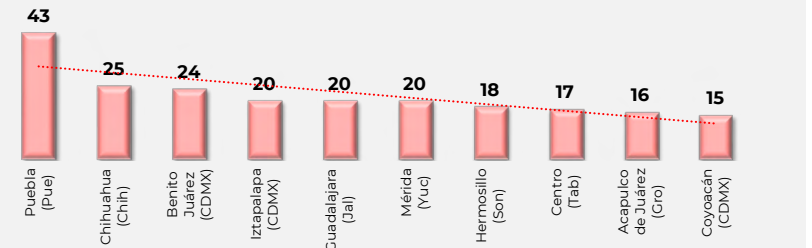
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
	5,415
Participación	3.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 176 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre México, de éstos, 56 concentran el **60%** de las quejas



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

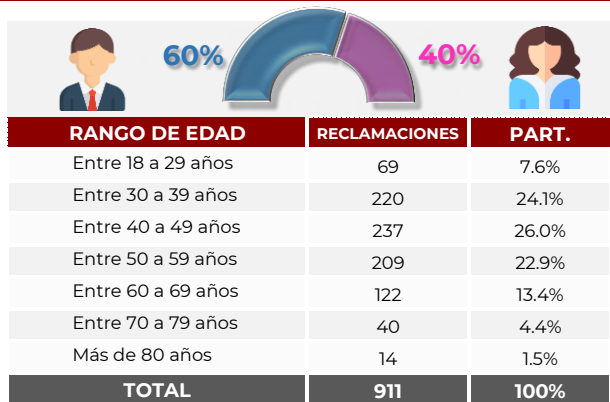
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	799	100.0	911	100.0	14.0
Daños - Automóviles	529	66.2	609	66.8	15.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	102	12.8	120	13.2	17.6
Vida - Individual	89	11.1	86	9.4	-3.4
Vida - Grupo	27	3.4	36	4.0	33.3
Resto de Productos 1/	52	6.5	60	6.6	-

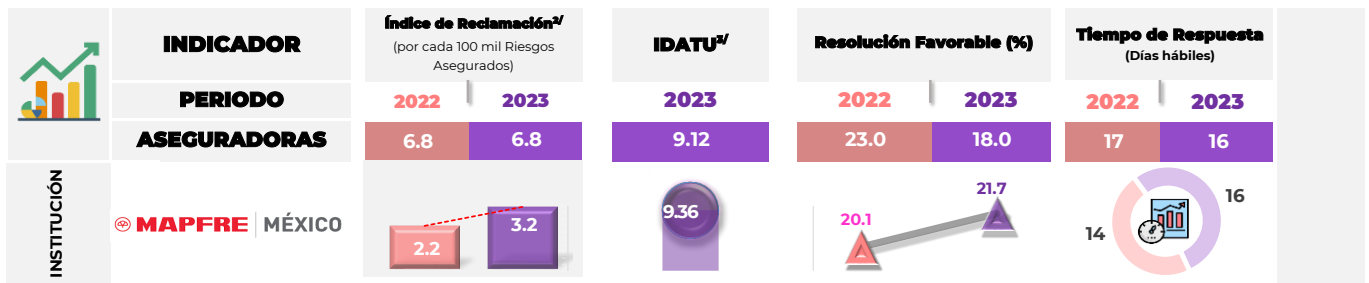
Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, 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)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	1,091	1,204	10.4%
Consultas	573	583	1.7%
Controversias:	518	621	19.9%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	518	621	19.9%
CONTROVERSIAS	518	621	19.9%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.
Concluidos	518	621	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(**) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,711	3	0.18	34.94
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,711	17,097	9.99	7.51
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,711	9	0.53	29.84
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,711	8	0.47	19.91
Calificación del proceso	100.00				92.19

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,711	3	0.18	0.27
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 91.92

El puntaje 91.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.92 / 10 = 9.19 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	92	1	1.09	13.21
Informes no Razonados	25.00	92	10	0.11	23.64
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	101	1	0.99	14.85
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	92	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	92	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				96.70

El puntaje 96.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.70 / 10 = 9.67 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.19	X	0.6	5.51
Conciliación	9.67	X	0.4	3.87
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.38



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AFIRME			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,367	3,695	9.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	337	452	34.1%
CONTROVERSIAS	314	429	36.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	256	335	30.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	58	94	62.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	23	21	-8.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,704	4,147	12.0%

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.

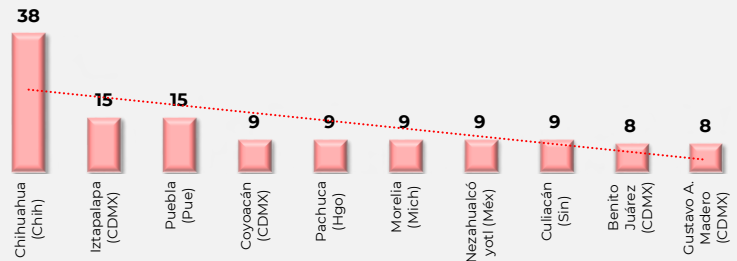
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
CONDUSEF	163,826
AFIRME Seguros	4,147
Participación AFIRME Seguros	2.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

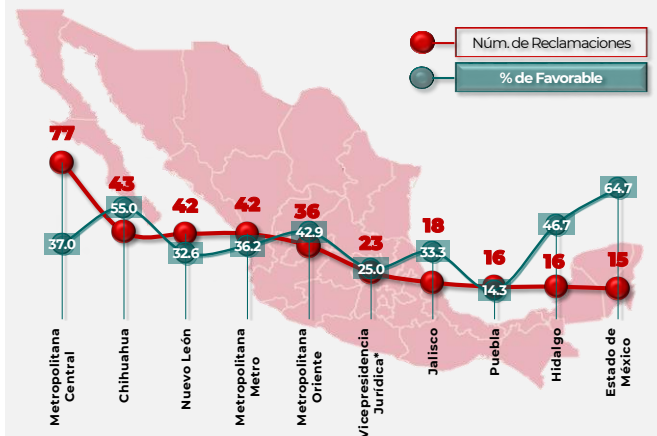
En 104 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Afirme, de éstos, 46 concentran el **60%** de las quejas



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

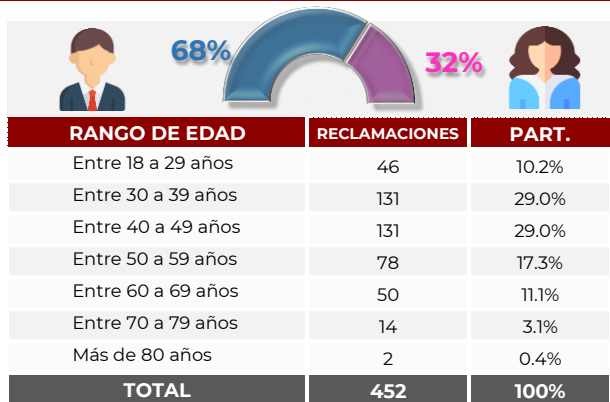
TOP 10

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



(*) 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



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

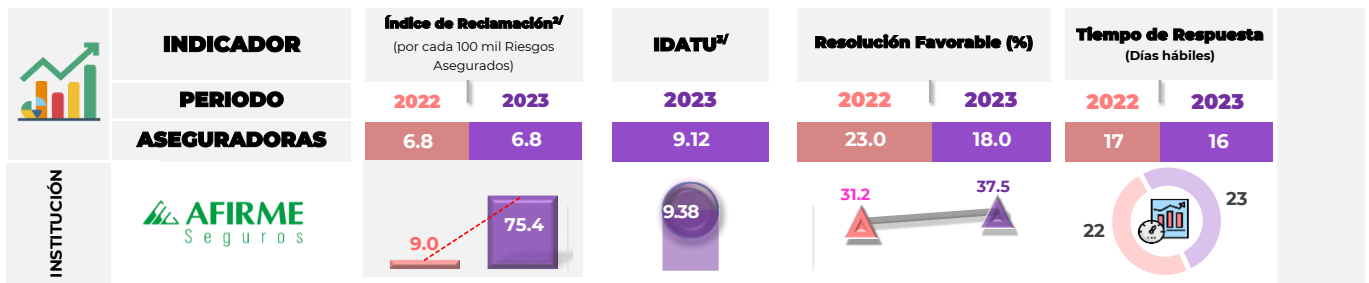
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	337	100.0	452	100.0	34.1
Daños - Automóviles	271	80.4	383	84.7	41.3
Vida - Individual	24	7.1	26	5.8	8.3
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	15	4.5	15	3.3	0.0
Resto de Productos 1/	27	8.0	28	6.2	-

➔ Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

1/ 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.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.	
TOTAL	3,193	5,471	71.3%	
Consultas	2,885	2,629	-8.9%	
Controversias:	308	2,842	822.7%	
Aclaraciones	0	0	-	
Reclamaciones	308	2,842	822.7%	
CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	0	1,449	-
	Correo electrónico	0	689	-
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	251	339	35.1%
	UNE	57	327	473.7%
	Sucursales	0	37	-
	Otros	-	1	-
	TOTAL	308	2,842	822.7%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
Concluidos	308	2,842	100.0%	
En trámite	0	0	0.0%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(*) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,595	1	0.06	34.98
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,595	5,017	3.15	12.64
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,595	1	0.06	29.98
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,595	2	0.13	19.97
Calificación del proceso	100.00				97.58

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,595	1	0.06	0.10
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL

97.48

El puntaje 97.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



97.48 / 10 = 9.75 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	28	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	28	19	0.68	16.52
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	35	5	14.29	12.86
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	28	1	3.57	14.89
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	28	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				89.27

El puntaje 89.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



89.27 / 10 = 8.93 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.75	X	0.6	5.85
Conciliación	8.93	X	0.4	3.57
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.42



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,416	3,386	-0.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	469	410	-12.6%
CONTROVERSIAS	425	371	-12.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	345	282	-18.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	80	89	11.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	40	35	-12.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	4	4	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,885	3,796	-2.3%

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.

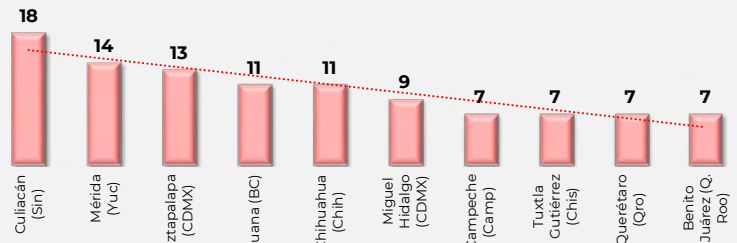
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
	3,796
Participación	2.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

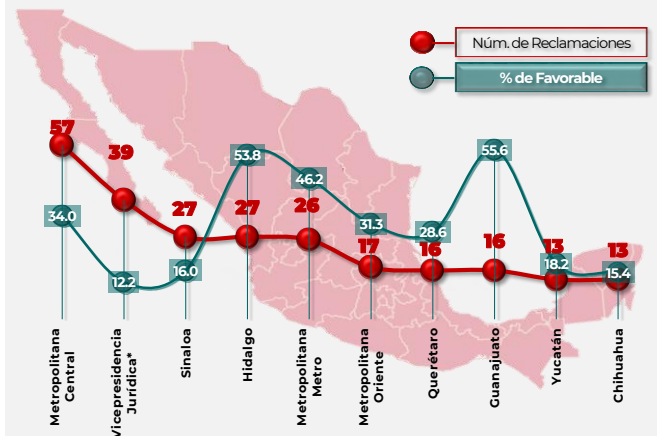
En 145 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, de éstos, 57 concentran el **60%** de las quejas



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

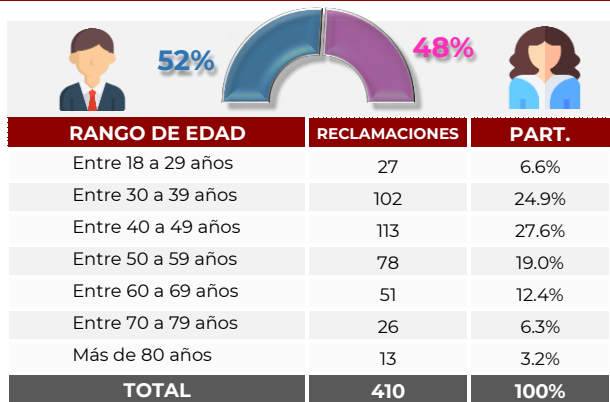
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	469	100.0	410	100.0	-12.6
Daños - Automóviles	157	33.5	225	54.9	43.3
Vida - Individual	218	46.5	125	30.5	-42.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	38	8.1	26	6.3	-31.6
Vida - Grupo	33	7.0	7	1.7	-78.8
Resto de Productos 1/	23	4.9	27	6.6	-

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
ASEGURADORAS	6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
INBURSA Seguros	6.3	4.6	9.43	39.4	32.9	12	13

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sancciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,935	3,664	-6.9%
Consultas	3,300	3,132	-5.1%
Controversias	635	532	-16.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	635	532	-16.2%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción		2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica		344	285	-17.2%
Teléfono		210	190	-9.5%	
UNE		45	34	-24.4%	
Correo electrónico		34	23	-32.4%	
Sucursales		2	0	-100.0%	
		-	-	-	
TOTAL		635	532	-16.2%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.	
Concluidos		635	532	100.0%	
En trámite		0	0	0.0%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{3/} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,549	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,549	11,464	7.40	9.45
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,549	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,549	26	1.68	19.66
Calificación del proceso	100.00				94.11

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,549	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **94.11**

El puntaje 94.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



94.11 / 10 = 9.41 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	37	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	37	6	0.16	22.97
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	30	4	13.33	13.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	37	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	37	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				95.97

El puntaje 95.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



95.97 / 10 = 9.60 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.41	X	0.6	5.65
Conciliación	9.60	X	0.4	3.84
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.49



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



ZURICH SANTANDER · SEGUROS MÉXICO

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE
ZURICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,588	3,522	-1.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	562	455	-19.0%
CONTROVERSIAS	505	424	-16.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	386	332	-14.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	119	92	-22.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	44	30	-31.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	13	1	-92.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,150	3,977	-4.2%

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

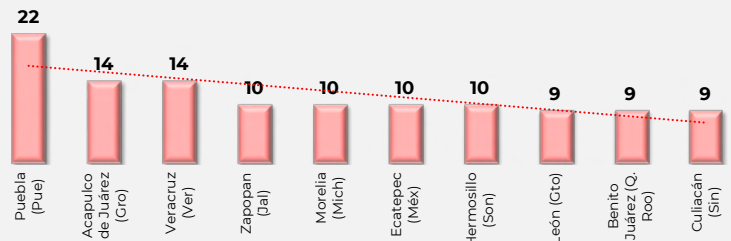
	163,826
	3,977
<small>ZURICH SANTANDER · SEGUROS MÉXICO</small>	
Participación	2.4%
<small>ZURICH SANTANDER · SEGUROS MÉXICO</small>	

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 124 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Santander Seguros México, de éstos, 38 concentran el **60%**



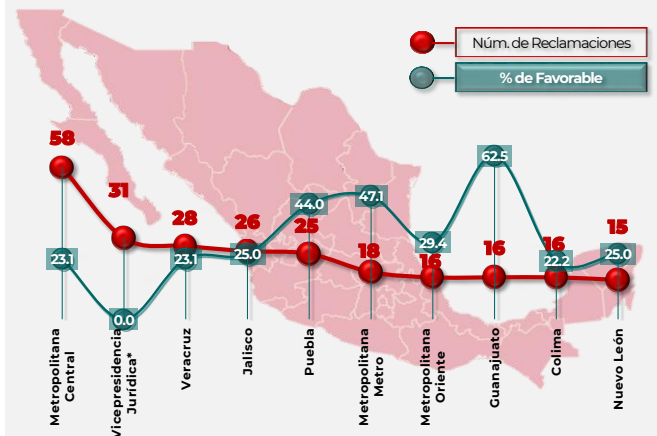
de las quejas



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

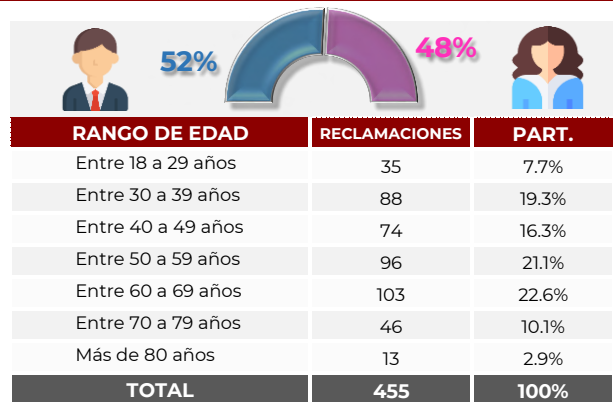
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	562	81.7	455	100.0	-19.0
Vida - Individual	190	33.8	149	32.7	-21.6
Daños - Diversos misceláneos	135	24.0	126	27.7	-6.7
Daños - Automóviles	79	14.1	54	11.9	-31.6
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	22	3.9	33	7.3	50.0
Vida - Grupo	33	5.9	30	6.6	-9.1
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	23	4.1	20	4.4	-13.0
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	14	2.5	12	2.6	-14.3
Resto de Productos 1/	66	11.7	31	6.8	-

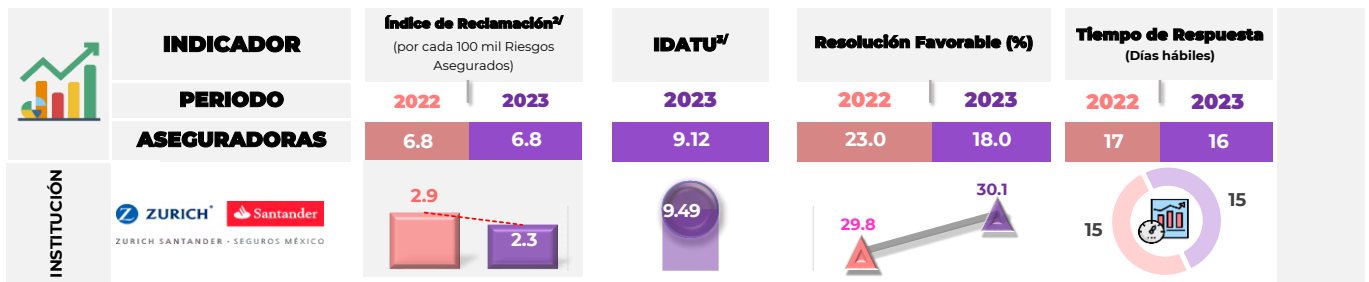
1/ Incluye: Daños - Incendio, Daños - Crédito, entre otros.

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 la mayor disminución.

Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sancciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,937	3,427	-13.0%
Consultas	3,374	2,911	-13.7%
Controversias	563	516	-8.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	563	516	-8.3%
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	430	392	-8.8%
UNE	133	124	-6.8%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	563	516	-8.3%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	563	516	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(**) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,512	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,512	3,517	2.33	13.26
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,512	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,512	23	1.52	19.70
Calificación del proceso	100.00				97.95

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,512	1	0.07	0.10
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 97.85

El puntaje 97.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.85 / 10 = 9.78 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	28	1	3.57	9.11
Informes no Razonados	25.00	28	3	0.11	23.66
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	29	2	6.90	13.97
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	28	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	28	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				91.73

El puntaje 91.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.73 / 10 = 9.17 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.78	X	0.6	5.87
Conciliación	9.17	X	0.4	3.67
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.54



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	6,145	8,669	41.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,461	2,684	9.1%
CONTROVERSIAS	2,331	2,510	7.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,988	2,013	1.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	343	497	44.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	121	160	32.2%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	8	14	75.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	8,606	11,353	31.9%

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.

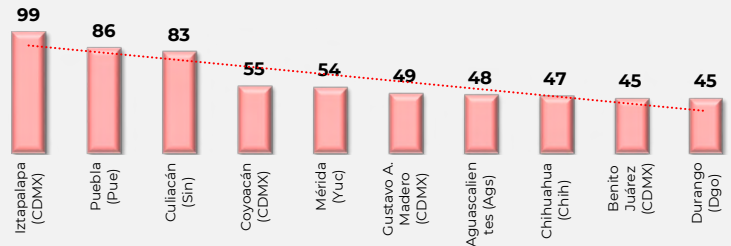
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
	11,353
Participación	6.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

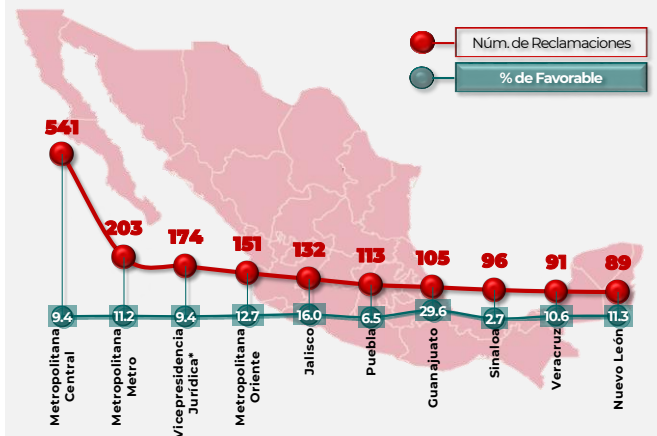
En 306 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, de éstos, 59 concentran el **60%**



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

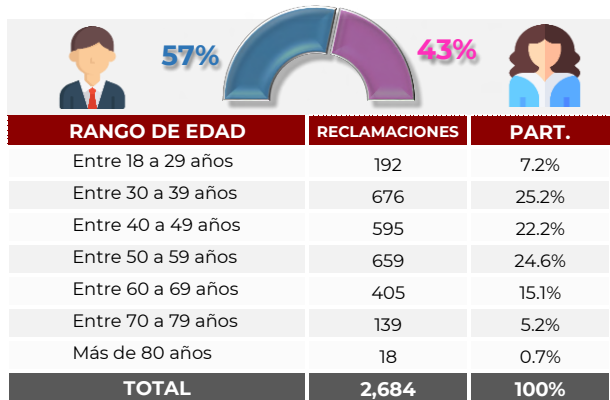
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	2,461	100.0	2,684	100.0	9.1
Daños - Automóviles	1,440	58.5	1,907	71.1	32.4
Vida - Individual	696	28.3	436	16.2	-37.4
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	210	8.5	228	8.5	8.6
Resto de Productos 1/	115	4.7	113	4.2	-

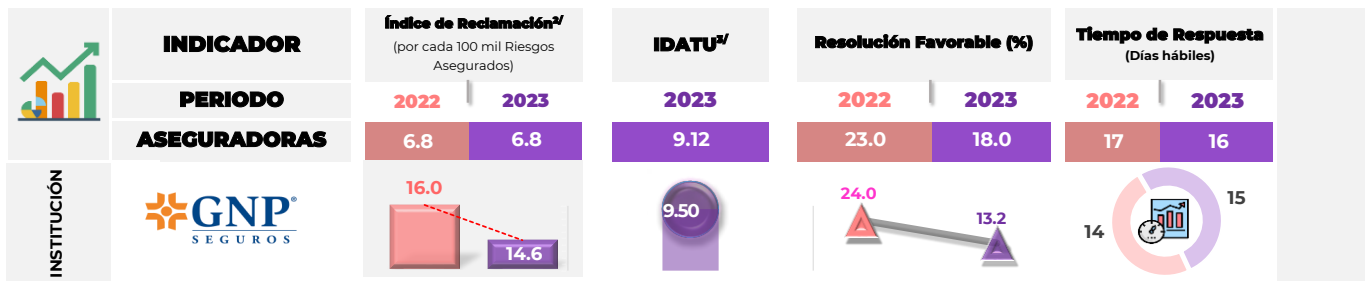
Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

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

1/ 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)



2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sancciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sancciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.	
TOTAL	4,520	4,338	-4.0%	
Consultas	2,804	2,541	-9.4%	
Controversias	1,716	1,797	4.7%	
Aclaraciones	0	0	-	
Reclamaciones	1,716	1,797	4.7%	
CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,713	1,685	-1.6%	
UNE	3	112	3633.3%	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
TOTAL	1,716	1,797	4.7%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
Concluidos	1,716	1,797	100.0%	
En trámite	0	0	0.0%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(**) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	2,232	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,232	10,994	4.93	11.31
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,232	1	0.04	29.99
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,232	20	0.90	19.82
Calificación del proceso	100.00				96.11

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	2,232	1	0.04	0.07
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 96.04

El puntaje 96.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.04 / 10 = 9.60 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	206	4	1.94	11.80
Informes no Razonados	25.00	206	26	0.13	23.42
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	222	17	7.66	13.85
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	206	5	2.43	14.93
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	206	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				94.00

El puntaje 94.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.00 / 10 = 9.40 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.60	X	0.6	5.76
Conciliación	9.40	X	0.4	3.76
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.52



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,211	3,041	-5.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	249	201	-19.3%
CONTROVERSIAS	228	180	-21.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	179	133	-25.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	49	47	-4.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	20	20	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,460	3,242	-6.3%

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

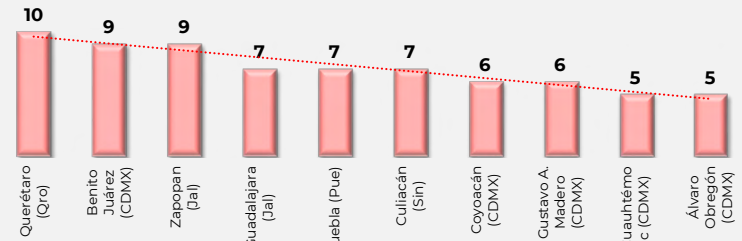
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

	163,826
	3,242
Participación	2.0%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 64 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 26 concentran el **60%** de las quejas



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

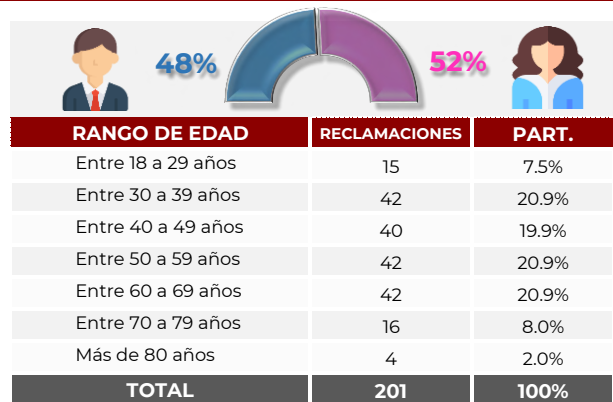
TOP 10

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



(*) 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



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

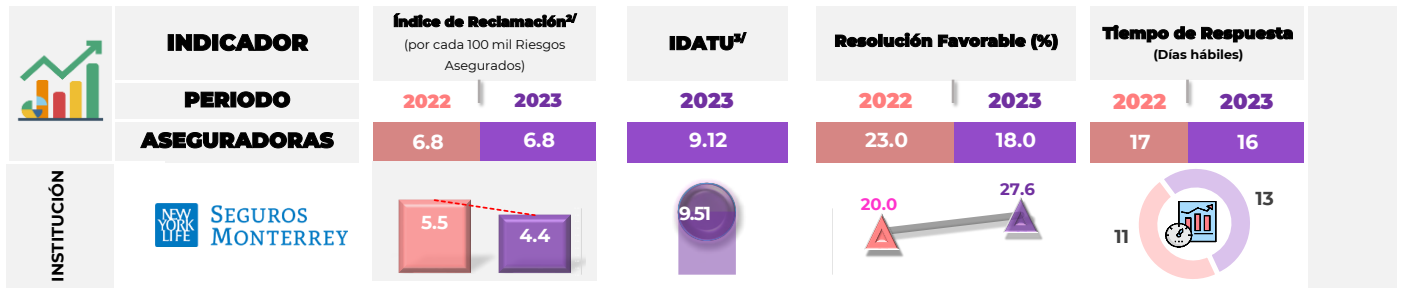
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	249	100.0	201	100.0	-19.3
Vida - Individual	111	44.6	102	50.7	-8.1
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	122	49.0	89	44.3	-27.0
Resto de Productos 1/	16	6.4	10	5.0	-

Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ 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)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,142	2,647	-15.8%
Consultas	2,857	2,446	-14.4%
Controversias:	285	201	-29.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	285	201	-29.5%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción		2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica		179	159	-11.2%
Correo electrónico		64	30	-53.1%	
Teléfono		39	12	-69.2%	
Página de internet		1	0	-100.0%	
UNE		2	0	-100.0%	
		-	-	-	
TOTAL		285	201	-29.5%	

ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos		285	201	100.0%
En trámite		0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,469	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,469	11,955	8.14	8.90
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,469	1	0.07	29.98
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,469	5	0.34	19.93
Calificación del proceso	100.00				93.81

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,469	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL

93.81

El puntaje 93.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

SEGUROS MONTERREY $93.81 / 10 = 9.38$ de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	24	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	24	2	0.08	23.96
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	1	5.88	14.12
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	24	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	24	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				98.08

El puntaje 98.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

SEGUROS MONTERREY $98.08 / 10 = 9.81$ de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.38	X	0.6
Conciliación	9.81	X	0.4	3.92
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.55



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	4,162	4,982	19.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,081	1,185	9.6%
CONTROVERSIAS	963	1,097	13.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	725	825	13.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	238	272	14.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	106	81	-23.6%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	12	6	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,243	6,167	17.6%

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

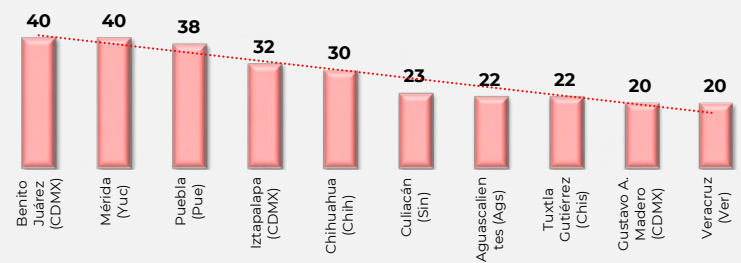
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR	
	163,826
	6,167
Participación	3.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 199 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 48 concentran el **60%**

de las quejas



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

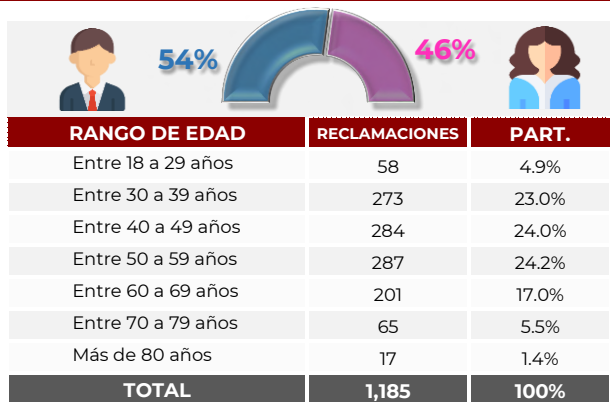
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,081	90.7	1,185	100.0	9.6
Daños - Automóviles	490	45.3	573	48.4	16.9
Vida - Individual	271	25.1	291	24.6	7.4
Vida - Grupo	108	10.0	117	9.9	8.3
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	70	6.5	57	4.8	-18.6
Daños - Diversos misceláneos	41	3.8	50	4.2	22.0
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales	5	0.5	23	1.9	360.0
Resto de Productos 1/	96	8.9	74	6.2	-

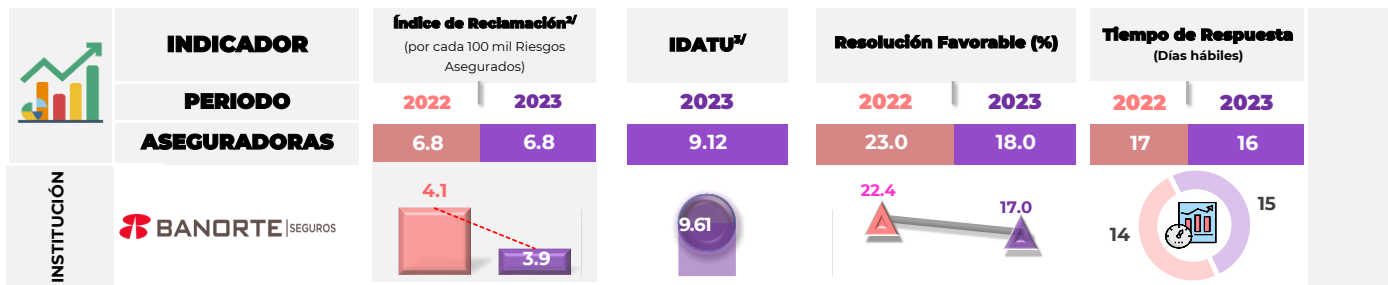
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,645	3,477	-4.6%
Consultas	2,901	2,627	-9.4%
Controversias	744	850	14.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	744	850	14.2%
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	744	850	14.2%
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
TOTAL	744	850	14.2%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	702	743	87.4%
En trámite	42	107	12.6%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(**) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,848	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,848	** 6,993	3.78	12.16
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,848	3	0.16	29.95
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,848	11	0.60	19.88
Calificación del proceso	100.00				96.99

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,848	1	0.05	0.08
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **96.91**

El puntaje 96.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.91 / 10 = 9.69 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	117	1	0.85	13.59
Informes no Razonados	25.00	117	20	0.17	22.86
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	113	6	5.31	14.20
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	117	3	2.56	14.92
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	117	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				95.58

El puntaje 95.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.58 / 10 = 9.56 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.69	X	0.6	5.82
Conciliación	9.56	X	0.4	3.82
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.64



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



Seguros Banamex, S.A. de C.V.
Integrante del Grupo Financiero Banamex

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX SEGUROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,351	3,305	-1.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	318	258	-18.9%
CONTROVERSIAS	282	240	-14.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	224	195	-12.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	58	45	-22.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	31	14	-54.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	5	4	-20.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,669	3,563	-2.9%

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

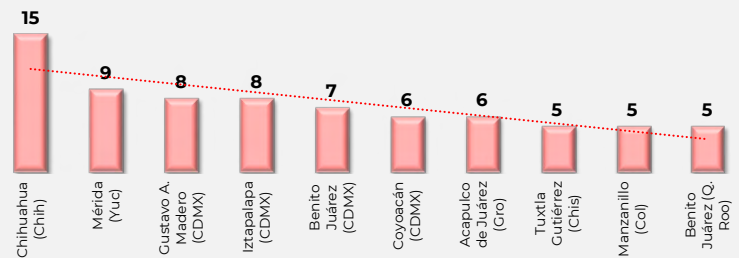
	163,826
Seguros Banamex >>> Citibanamex Seguros	3,563
Participación	2.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 92 municipios del país se registra al menos una reclamación de Citibanamex Seguros, de éstos, 36 concentran el

60%

de las quejas



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

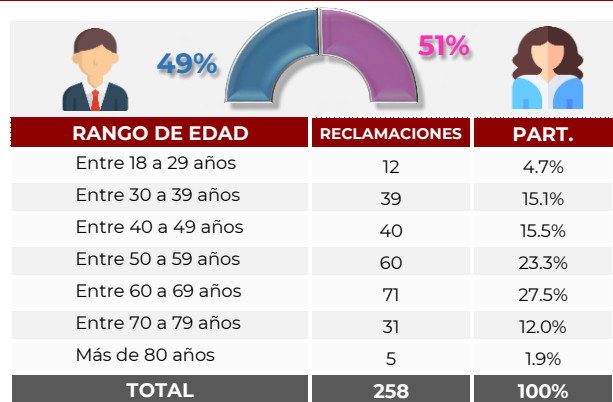
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	318	86.2	258	100.0	-18.9
Vida - Individual	211	66.4	151	58.5	-28.4
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	35	11.0	40	15.5	14.3
Vida - Grupo	18	5.7	13	5.0	-27.8
Daños - Diversos misceláneos	4	1.3	11	4.3	175.0
Daños - Automóviles	6	1.9	7	2.7	16.7
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	5	1.6	7	2.7	40.0
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	4	1.3	6	2.3	50.0
Resto de Productos 1/	35	11.0	23	8.9	-

1/ Incluye: Daños - Incendio, SIAB Vida, entre otros.

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

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
	ASEGURADORAS						
INSTITUCIÓN	6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
Seguros Banamex >>> citibanamex Seguros	6.9	1.7	9.67	28.2	22.9	20	17

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.	
TOTAL	4,453	3,181	-28.6%	
Consultas	2,915	2,630	-9.8%	
Controversias:	1,538	551	-64.2%	
Aclaraciones	0	0	-	
Reclamaciones	1,538	551	-64.2%	
CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	1,269	304	-76.0%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	223	194	-13.0%
	UNE	18	50	177.8%
	Página de internet	6	3	-50.0%
	Correo electrónico	22	0	-100.0%
TOTAL	1,538	551	-64.2%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
Concluidos	1,533	498	90.4%	
En trámite	5	53	9.6%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(**) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,473	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,473	5,181	3.52	12.36
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,473	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,473	8	0.54	19.89
Calificación del proceso	100.00				97.25

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,473	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 97.25

El puntaje 97.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.25 / 10 = 9.73 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	13	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	13	3	0.23	22.12
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	23	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	13	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	13	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				97.12

El puntaje 97.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.12 / 10 = 9.71 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.73	X	0.6
Conciliación	9.71	X	0.4	3.88
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.72



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

BBVA

Seguros

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA SEGUROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	4,380	5,945	35.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,179	1,475	25.1%
CONTROVERSIAS	1,060	1,378	30.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	827	1,096	32.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	233	282	21.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	101	81	-19.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	14	13	-7.1%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	4	3	-25.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,559	7,420	33.5%

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

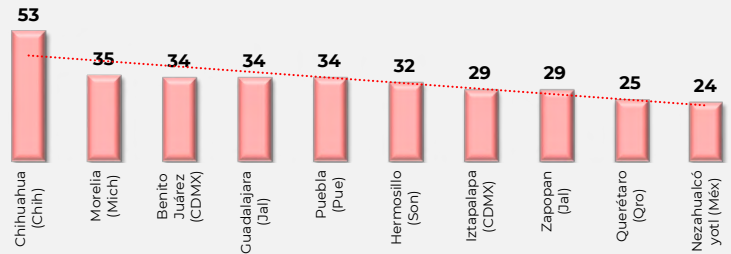
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

	163,826
	7,420
Participación	4.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

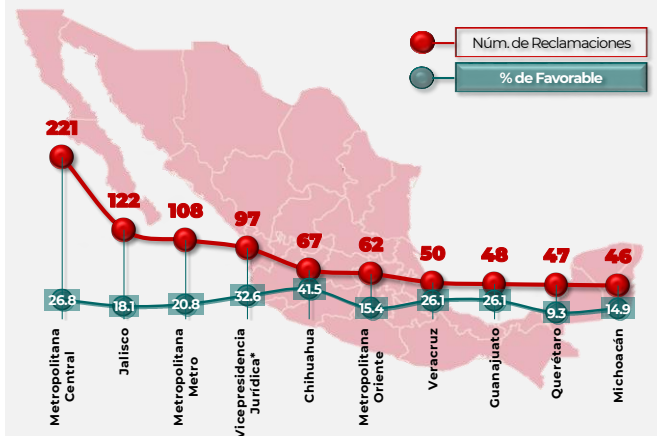
En 246 municipios del país se registra al menos una reclamación de **60%** BBVA Seguros, de éstos, 59 concentran el **de las quejas**



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

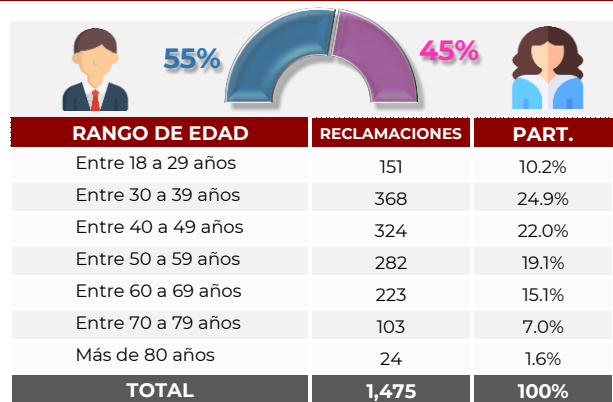
TOP 10

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



(*) 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



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)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,179	88.4	1,475	100.0	25.1
Daños - Automóviles	384	32.6	646	43.8	68.2
Vida - Individual	426	36.1	414	28.1	-2.8
Daños - Diversos misceláneos	116	9.8	162	11.0	39.7
Vida - Grupo	109	9.2	61	4.1	-44.0
Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores	7	0.6	27	1.8	285.7
Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos	19	1.6	26	1.8	36.8
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	20	1.7	23	1.6	15.0
Resto de Productos 1/	98	8.3	116	7.9	-

1/ Incluye: Daños - Incendio, 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.

Vida - Grupo fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores fue el producto que porcentualmente presentó el mayor

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil Riesgos Asegurados)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)		
	PERIODO	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
ASEGURADORAS		6.8	6.8	9.12	23.0	18.0	17	16
INSTITUCIÓN	BBVA Seguros	2.1	2.3	9.76	18.4	23.3	13	13

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sancciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sancciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,191	3,707	16.2%
Consultas	1,942	2,602	34.0%
Controversias	1,249	1,105	-11.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,249	1,105	-11.5%
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,249	1,105	-11.5%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	1,249	1,105	-11.5%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	1,249	927	83.9%
En trámite	0	178	16.1%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(*) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,907	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,907	6,302	3.30	12.52
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,907	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,907	21	1.10	19.78
Calificación del proceso	100.00				97.30

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,907	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 97.30

El puntaje 97.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BBVA Seguros 97.30 / 10 = 9.73 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	130	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	130	9	0.07	24.13
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	121	13	10.74	13.39
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	130	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	130	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				97.52

El puntaje 97.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BBVA Seguros 97.52 / 10 = 9.75 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.73	X	0.6	5.84
Conciliación	9.75	X	0.4	3.90
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.74



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AZTECA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	3,511	3,244	-7.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	379	268	-29.3%
CONTROVERSIAS	363	255	-29.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	284	204	-28.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	79	51	-35.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	16	13	-18.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,890	3,512	-9.7%

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

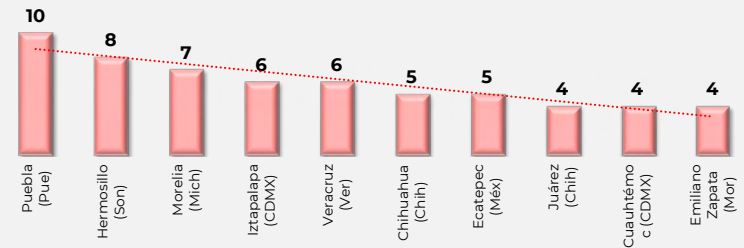
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR

	163,826
	3,512
Participación	2.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

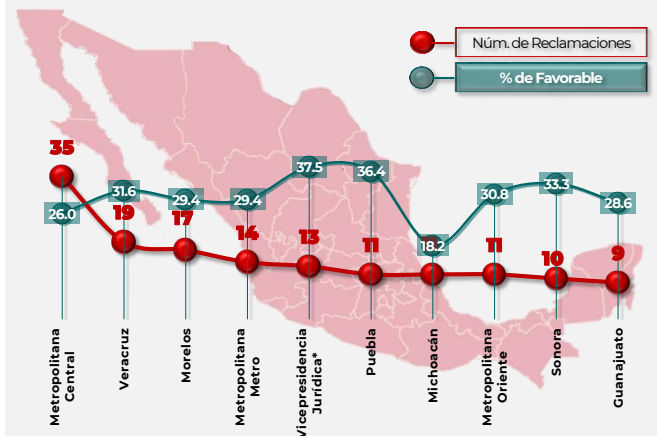
En 115 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Azteca, de éstos, 54 concentran el **60%** de las quejas



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

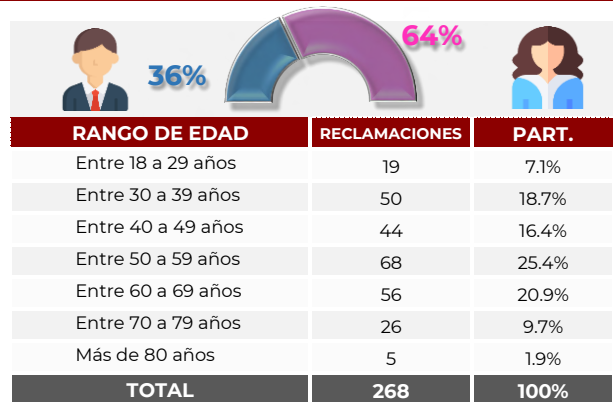
TOP 10

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



(*) 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



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

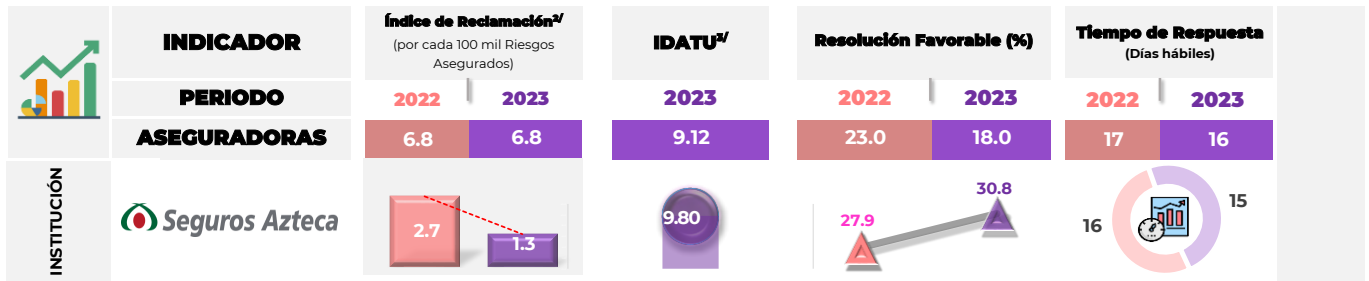
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	379	100.0	268	100.0	-29.3
Vida - Grupo	341	90.0	244	91.0	-28.4
Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales	29	7.7	15	5.6	-48.3
Resto de Productos 1/	9	2.4	9	3.4	-

Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ 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)



Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	3,197	2,834	-11.4%
Consultas	2,912	2,628	-9.8%
Controversias:	285	206	-27.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	285	206	-27.7%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción		Var.
	2022	2023	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	106	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	285	100	-64.9%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	285	206	-27.7%

ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos		285	206	100.0%
En trámite		0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

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 DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^(**) (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Seguros Azteca	9.90	9.58	9.77	0.02	0.00	0.05	9.80
2	BBVA Seguros	9.73	9.75	9.74	0.01	0.02	0.05	9.76
3	Citibanamex Seguros	9.73	9.71	9.72	0.01	0.04	0.00	9.67
4	Seguros Banorte	9.69	9.56	9.64	0.00	0.03	0.00	9.61
5	Seguros Monterrey New York Life	9.38	9.81	9.55	0.00	0.04	0.00	9.51
6	Grupo Nacional Provincial	9.60	9.40	9.52	0.00	0.01	0.00	9.50
7	Zurich Santander Seguros México	9.78	9.17	9.54	0.00	0.05	0.00	9.49
8	Seguros Inbursa	9.41	9.60	9.49	0.01	0.05	0.00	9.43
9	Seguros Afirme	9.75	8.93	9.42	0.02	0.01	0.00	9.38
10	Mapfre México	9.19	9.67	9.38	0.00	0.02	0.00	9.36
11	HSBC Seguros	9.21	9.53	9.34	0.01	0.02	0.00	9.32
12	AXA Seguros	9.19	9.51	9.32	0.00	0.03	0.00	9.28
13	Seguros Azteca Daños	9.33	9.04	9.21	0.05	0.01	0.05	9.20
14	HDI Seguros	8.88	9.63	9.18	0.00	0.02	0.00	9.16
15	Quálitas Compañía de Seguros	8.74	9.61	9.09	0.00	0.03	0.00	9.06
16	Zurich	8.58	9.77	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
17	Seguros Atlas	8.59	9.53	8.96	0.00	0.01	0.00	8.95
18	Chubb Seguros México	8.78	9.24	8.96	0.00	0.03	0.00	8.94
19	Seguros Argos	9.42	8.27	8.96	0.00	0.05	0.00	8.91
20	Metlife México	8.76	8.77	8.76	0.01	0.04	0.05	8.77
21	A.N.A. Compañía de Seguros	7.18	6.99	7.10	0.01	0.07	0.00	7.03
Promedio del Sector		9.21	9.52	9.14				9.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.1% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los Índices de las 88 Aseguradoras que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,547	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,547	2,153	1.39	13.96
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,547	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,547	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				98.96

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,547	0	0.00	0.00
--	--------------------	-------	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 98.96

El puntaje 98.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.96 / 10 = 9.90 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	6	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	6	1	0.17	20.83
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				95.83

El puntaje 95.83 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.83 / 10 = 9.58 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: abril-junio 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.90	X	0.6	5.94
Conciliación	9.58	X	0.4	3.83
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.77