

# Ficha Estadística

## Aseguradoras

Enero-Diciembre  
2024



**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024** para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

**AIG**

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AIG SEGUROS MÉXICO

| PROCESO                               | 2023         | 2024       | Var. (%)      |
|---------------------------------------|--------------|------------|---------------|
| ASESORÍAS                             | 747          | 648        | -13.3%        |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 320          | 300        | -6.3%         |
| CONTROVERSIAS                         | 296          | 283        | -4.4%         |
| Gestión Ordinaria                     | 0            | 0          | -             |
| Gestión Electrónica                   | 222          | 217        | -2.3%         |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0            | 0          | -             |
| Conciliación                          | 74           | 66         | -10.8%        |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 21           | 17         | -19.0%        |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 3            | 0          | -100.0%       |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0            | 0          | -             |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0            | 0          | -             |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0            | 0          | -             |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>1,067</b> | <b>948</b> | <b>-11.2%</b> |

**Nota:** 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<sup>1/</sup>

|                          |         |
|--------------------------|---------|
| <b>CONDUSEF</b>          | 295,100 |
| <b>AIG</b>               | 948     |
| Participación <b>AIG</b> | 0.3%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

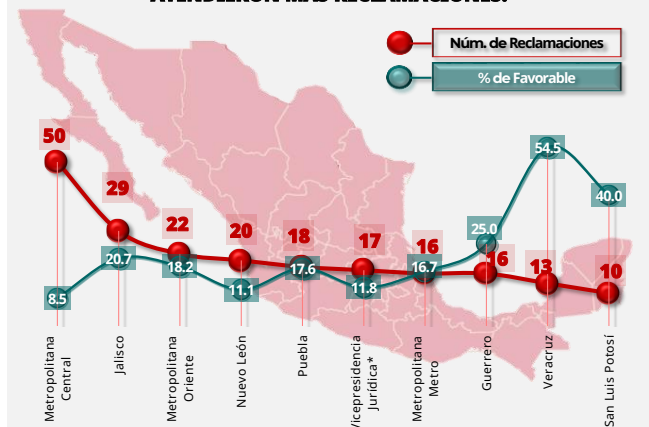
En 108 municipios del país se registra al menos una reclamación de AIG Seguros México, de éstos, 39 concentran el **60%** de las quejas



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

## TOP 10

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



(\*) 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



64%



36%

| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |
|--------------------|---------------|-------|
| Entre 18 a 29 años | 15            | 5.0%  |
| Entre 30 a 39 años | 68            | 22.7% |
| Entre 40 a 49 años | 87            | 29.0% |
| Entre 50 a 59 años | 70            | 23.3% |
| Entre 60 a 69 años | 39            | 13.0% |
| Entre 70 a 79 años | 20            | 6.7%  |
| Más de 80 años     | 1             | 0.3%  |
| TOTAL              | 300           | 100%  |

**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<br>(Operación - Ramo)                        | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|-------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                                       | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>320</b>    | <b>100.0</b> | <b>300</b>    | <b>100.0</b> | <b>-6.3</b> |
| Daños - Automóviles                                   | 279           | 87.2         | 250           | 83.3         | -10.4       |
| Daños - Diversos misceláneos                          | 12            | 3.8          | 24            | 8.0          | 100.0       |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales     | 3             | 0.9          | 9             | 3.0          | 200.0       |
| Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 5             | 1.6          | 4             | 1.3          | -20.0       |
| Resto de Productos 1/                                 | 21            | 6.6          | 13            | 4.3          | -           |

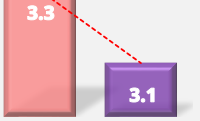
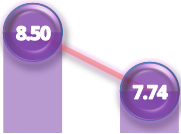
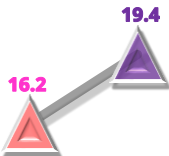
1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Daños - Diversos técnicos, entre otros.

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

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

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

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

|  | INDICADOR                                                                           | Índice de Reclamación <sup>2/</sup><br>(por cada 100 mil Riesgos Asegurados)        |      | IDATU <sup>3/</sup><br>4o Trimestre                                                 |      | Resolución Favorable<br>(%)                                                          |      | Tiempo de Respuesta<br>(Días hábiles)                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                   | PERIODO                                                                             | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                 | 2024 | 2023                                                                                  | 2024 |
|                                                                                   | ASEGURADORAS                                                                        | 7.3                                                                                 | 5.3  | 9.31                                                                                | 8.99 | 17.6                                                                                 | 16.6 | 16                                                                                    | 16   |
| INSTITUCIÓN                                                                       |  |  |      |  |      |  |      |  |      |
|                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |      |                                                                                     |      |                                                                                      |      |                                                                                       |      |

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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |          |          |          |
|-----------------------|----------|----------|----------|
| Tipo de Asunto        | 2023     | 2024     | Var.     |
| <b>TOTAL</b>          | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> |
| Aclaraciones          | 0        | 0        | -        |
| Reclamaciones         | 0        | 0        | -        |

\*Información al cierre de 2024; 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto: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)            | d)          |                              |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                         |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                         |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                         |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                         |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                         |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                         |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                         |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                         |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                         |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                         |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                         |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                         |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                         |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                         |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                         |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                         |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                         |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                         |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                         |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                         |  |
| 21                         | <b>AIG Seguros México</b>       | <b>6.23</b>         | <b>10.00</b> | <b>7.74</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>7.74</b>                  |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                  |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

| GESTIÓN ELECTRÓNICA                                                                       | HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)                                                               |                             |           |              |                   |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|
|                                                                                           | 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        | 1            | 1.92              | 34.33                |
|                                                                                           | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                                | 15.00                       | 52        | **<br>1,210  | 23.27             | 1.04                 |
|                                                                                           | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"no favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 52        | 5            | 9.62              | 6.92                 |
|                                                                                           | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                           | 20.00                       | 52        | 0            | 0.00              | 20.00                |
|                                                                                           | Calificación del proceso                                                                                        | 100.00                      |           |              |                   | 62.29                |
|                                                                                           | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                        |                             |           |              |                   |                      |
|                                                                                           | Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                        | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 52        | 0            | 0.00              | 0.00                 |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                        |                                                                                                                 |                             |           |              |                   | 62.29                |
| El puntaje 62.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso: |                                                                                                                 |                             |           |              |                   |                      |
| AIG 62.29 / 10 = 6.23 de calificación                                                     |                                                                                                                 |                             |           |              |                   |                      |

CONCILIACIÓN

| HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)                                         |                             |           |              |                   |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|
| 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        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 18        | 0            | 0.00              | 25.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 18        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 18        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 18        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 100.00               |

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

AIG

100.00 / 10 = 10.00 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 6.23   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                        | 10.00  | X           | 0.4          |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | 7.74         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE A.N.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

| PROCESO                               | 2023  | 2024 | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|------|----------|
| ASESORÍAS                             | 706   | 591  | -16.3%   |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 394   | 310  | -21.3%   |
| CONTROVERSIAS                         | 357   | 282  | -21.0%   |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0    | -        |
| Gestión Electrónica                   | 251   | 211  | -15.9%   |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0    | -        |
| Conciliación                          | 106   | 71   | -33.0%   |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 34    | 22   | -35.3%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 2     | 5    | 150.0%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1     | 1    | 0.0%     |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0    | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0    | -        |
| TOTAL                                 | 1,100 | 901  | -18.1%   |

**Nota:** 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

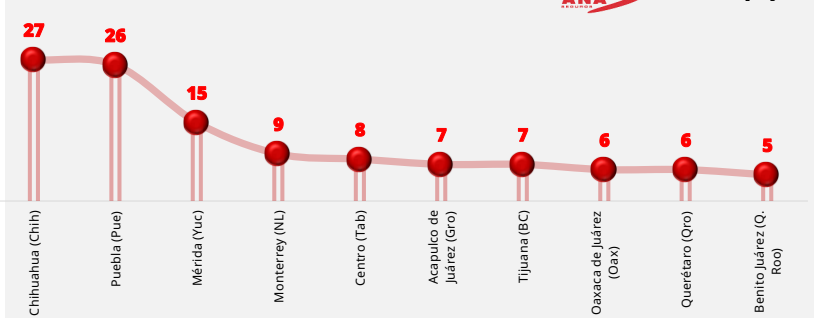
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 901     |
| Participación | 0.3%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

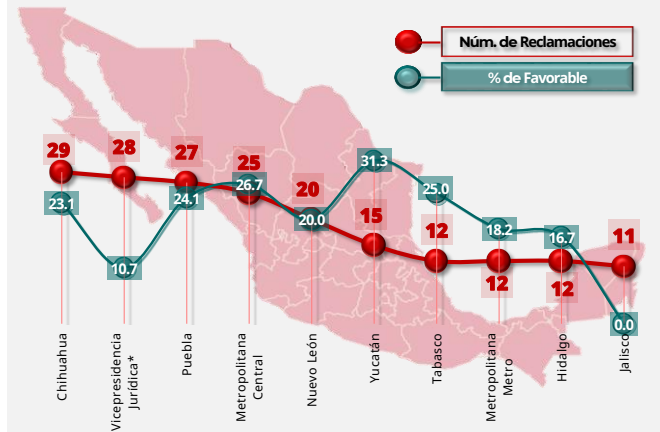
En 98 municipios del país se registra al menos una reclamación de A.N.A. Compañía de Seguros, de éstos, 29 concentran el **60%** de las quejas



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

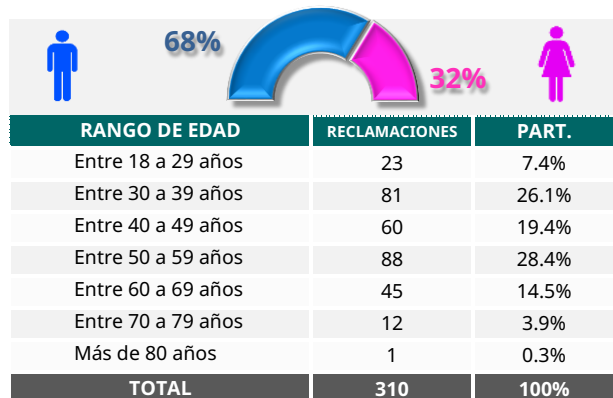
## TOP 10

### 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.

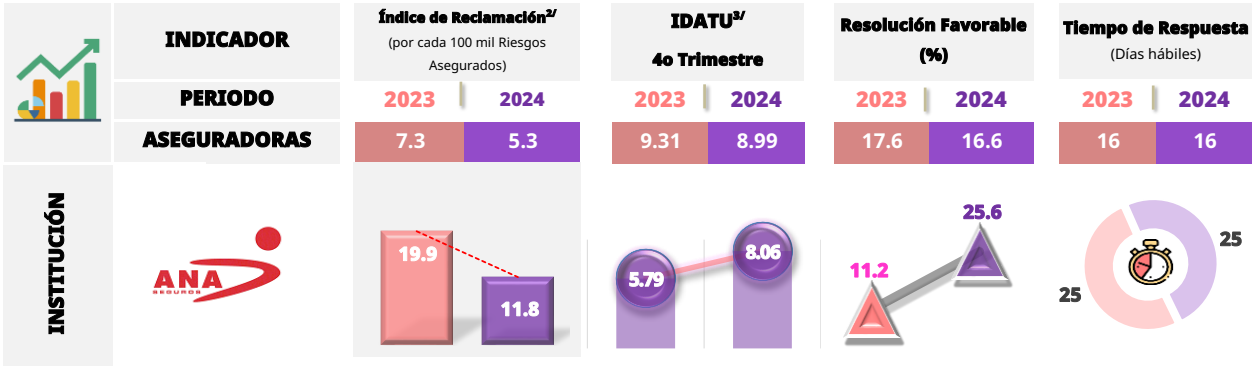
### RECLAMACIONES POR PRODUCTO

| PRODUCTO<br>(Operación - Ramo) | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)      |
|--------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>394</b>    | <b>100.0</b> | <b>310</b>    | <b>100.0</b> | <b>-21.3</b> |
| Daños - Automóviles            | 391           | 99.2         | 309           | 99.7         | -21.0        |
| Relacionado con otro sector    | 3             | 0.8          | 1             | 0.3          | -            |

Daños - Automóviles 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)



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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |            |            |               |
|-----------------------|------------|------------|---------------|
| Tipo de Asunto        | 2023       | 2024       | Var.          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>253</b> | <b>169</b> | <b>-33.2%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>-</b>      |
| <b>Controversias:</b> | <b>253</b> | <b>169</b> | <b>-33.2%</b> |
| Aclaraciones          | 0          | 0          | -             |
| Reclamaciones         | 253        | 169        | -33.2%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |            |            |               |
|-----------------------------------|------------|------------|---------------|
| Medio de Recepción                | 2023       | 2024       | Var.          |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 253        | 169        | -33.2%        |
| -                                 | -          | -          | -             |
| -                                 | -          | -          | -             |
| -                                 | -          | -          | -             |
| -                                 | -          | -          | -             |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>253</b> | <b>169</b> | <b>-33.2%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |            |            |               |
|                                   | 2023       | 2024       | Part. 2024    |
| Concluidos                        | 172        | 127        | 75.1%         |
| En trámite                        | 81         | 42         | 24.9%         |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) 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)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING             | INSTITUCIÓN                       | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|---------------------|-----------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                     |                                   | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                     |                                   |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                   | BBVA Seguros                      | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                   | Seguros Monterrey New York Life   | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                   | Metlife México                    | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                   | Grupo Nacional Provincial         | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                   | Seguros Banamex                   | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                   | AXA Seguros                       | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                   | Chubb Seguros México              | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                   | Seguros Banorte                   | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                   | El Águila Compañía de Seguros     | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                  | Seguros Inbursa                   | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                  | Zurich Santander Seguros México   | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                  | Seguros Atlas                     | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                  | HDI Seguros                       | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                  | Mapfre México                     | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                  | Quálitas Compañía de Seguros      | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                  | Zurich Aseguradora Mexicana       | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                  | Seguros Afirme                    | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                  | HSBC Seguros                      | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                  | Seguros Argos                     | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                  | <b>A.N.A. Compañía de Seguros</b> | <b>8.00</b>         | <b>8.14</b>  | <b>8.06</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>8.06</b>                     |  |
| 21                  | AIG Seguros México                | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| Promedio del Sector |                                   | 8.86                | 9.71         | 8.99                                |                         |             |               |             | 8.99                            |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 41        | 2            | 4.88              | 33.29                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 41        | **<br>848    | 20.68             | 2.59                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 41        | 1            | 2.44              | 24.15                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 41        | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 80.03                |

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

|                                                                          |                    |    |   |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---|------|------|
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b> | <b>MAXIMO 0.50</b> | 41 | 0 | 0.00 | 0.00 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---|------|------|

CALIFICACIÓN FINAL

80.03

El puntaje 80.03 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



80.03 / 10 = 8.00 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 11        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 11        | 2            | 0.18              | 9.09                 |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 11        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 11        | 3            | 27.27             | 12.27                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 11        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 81.36                |

El puntaje 81.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



81.36 / 10 = 8.14 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 8.00   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                        | 8.14   | X           | 0.4          |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | 8.06         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ARGOS

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 6,078 | 5,467 | -10.1%   |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 484   | 329   | -32.0%   |
| CONTROVERSIAS                         | 459   | 310   | -32.5%   |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 346   | 252   | -27.2%   |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 113   | 58    | -48.7%   |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 20    | 19    | -5.0%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 4     | 0     | -100.0%  |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1     | 0     | -100.0%  |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 6,562 | 5,796 | -11.7%   |

**Nota:** 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

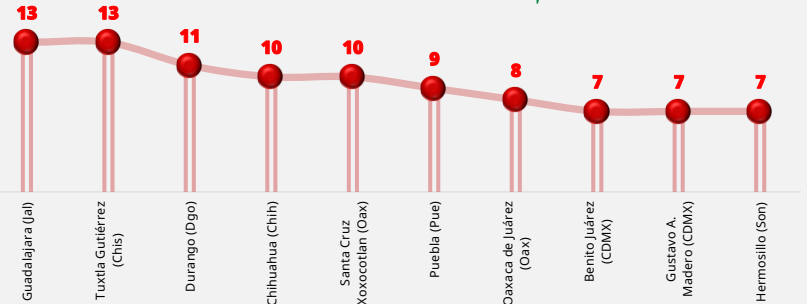
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| CONDUSEF                    | 295,100 |
| seguros ARGOS               | 5,796   |
| Participación seguros ARGOS | 2.0%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 137 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Argos, 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



34%



66%



| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |
|--------------------|---------------|-------|
| Entre 18 a 29 años | 19            | 5.8%  |
| Entre 30 a 39 años | 50            | 15.2% |
| Entre 40 a 49 años | 76            | 23.1% |
| Entre 50 a 59 años | 121           | 36.8% |
| Entre 60 a 69 años | 48            | 14.6% |
| Entre 70 a 79 años | 10            | 3.0%  |
| Más de 80 años     | 5             | 1.5%  |
| TOTAL              | 329           | 100%  |

**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.

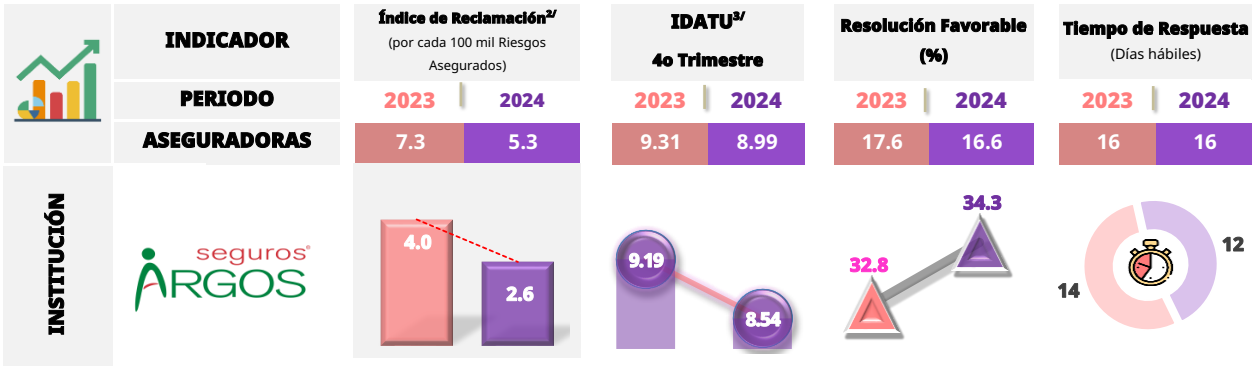
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

| PRODUCTO<br>(Operación - Ramo) | 2023          |           | 2024          |           | Var.(%) |
|--------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------|
|                                | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) |         |
| TOTAL                          | 484           | 100.0     | 329           | 100.0     | -32.0   |
| Vida - Individual              | 375           | 77.5      | 256           | 77.8      | -31.7   |
| Vida - Grupo                   | 109           | 22.5      | 72            | 21.9      | -33.9   |
| SIAB Vida                      | 0             | 0.0       | 1             | 0.3       | -       |

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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

| ASUNTOS REGISTRADOS |      |      |        |
|---------------------|------|------|--------|
| Tipo de Asunto      | 2023 | 2024 | Var.   |
| TOTAL               | 346  | 252  | -27.2% |
| Consultas           | 0    | 1    | -      |
| Controversias:      | 346  | 251  | -27.5% |
| Aclaraciones        | 0    | 0    | -      |
| Reclamaciones       | 346  | 251  | -27.5% |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |      |      |            |
|-----------------------------------|------|------|------------|
| Medio de Recepción                | 2023 | 2024 | Var.       |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 346  | 251  | -27.5%     |
| -                                 | -    | -    | -          |
| -                                 | -    | -    | -          |
| -                                 | -    | -    | -          |
| -                                 | -    | -    | -          |
| TOTAL                             | 346  | 251  | -27.5%     |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |      |      |            |
|                                   | 2023 | 2024 | Part. 2024 |
| Concluidos                        | 321  | 236  | 94.0%      |
| En trámite                        | 25   | 15   | 6.0%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | <b>Seguros Argos</b>            | <b>8.50</b>         | <b>8.63</b>  | <b>8.55</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.01</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>8.54</b>                     |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

| GESTIÓN ELECTRÓNICA                                                                       | HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)                                                        |                             |           |              |                   |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|
|                                                                                           | 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                       | 43        | 0            | 0.00              | 35.00                |
|                                                                                           | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 43        | **<br>275    | 6.40              | 11.16                |
|                                                                                           | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 43        | 2            | 4.65              | 18.84                |
|                                                                                           | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 43        | 0            | 0.00              | 20.00                |
|                                                                                           | Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 85.00                |
|                                                                                           | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |
|                                                                                           | Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                 | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 43        | 0            | 0.00              | 0.00                 |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                        |                                                                                                          |                             |           |              |                   | 85.00                |
| El puntaje 85.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso: |                                                                                                          |                             |           |              |                   |                      |
| seguros ARGOS 85.00 / 10 = 8.50 de calificación                                           |                                                                                                          |                             |           |              |                   |                      |

CONCILIACIÓN

| HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)                                         |                             |           |              |                   |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|
| 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                       | 14        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 14        | 1            | 0.07              | 18.75                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 14        | 1            | 7.14              | 12.50                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 14        | 7            | 50.00             | 10.00                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 14        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 86.25                |

El puntaje 86.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



86.25 / 10 = 8.63 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |     |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|-----|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación |     | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 8.50   | X           | 0.6 | 5.10         |
|                                               | Conciliación                        | 8.63   | X           | 0.4 | 3.45         |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             |     | 8.55         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC SEGUROS

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 5,737 | 5,398 | -5.9%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 316   | 335   | 6.0%     |
| CONTROVERSIAS                         | 291   | 311   | 6.9%     |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 216   | 248   | 14.8%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 75    | 63    | -16.0%   |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 23    | 19    | -17.4%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 1     | 5     | 400.0%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1     | 0     | -100.0%  |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 6,053 | 5,733 | -5.3%    |

**Nota:** 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

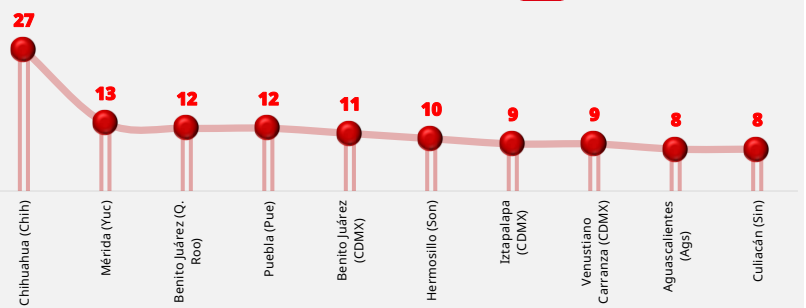
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
| CONDUSEF      | 295,100 |
| HSBC          | 5,733   |
| Participación | 1.9%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 117 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC Seguros, de éstos, 29 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

| 37%                | 63%           |       |
|--------------------|---------------|-------|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |
| Entre 18 a 29 años | 23            | 6.9%  |
| Entre 30 a 39 años | 62            | 18.5% |
| Entre 40 a 49 años | 54            | 16.1% |
| Entre 50 a 59 años | 92            | 27.5% |
| Entre 60 a 69 años | 82            | 24.5% |
| Entre 70 a 79 años | 20            | 6.0%  |
| Más de 80 años     | 2             | 0.6%  |
| TOTAL              | 335           | 100%  |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)    |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |            |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>316</b>    | <b>100.0</b> | <b>335</b>    | <b>100.0</b> | <b>6.0</b> |
| Vida - Individual                                  | 244           | 77.2         | 250           | 74.6         | 2.5        |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 22            | 7.0          | 19            | 5.7          | -13.6      |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 14            | 4.4          | 15            | 4.5          | 7.1        |
| Vida - Grupo                                       | 10            | 3.2          | 11            | 3.3          | 10.0       |
| Resto de Productos 1/                              | 26            | 8.2          | 40            | 11.9         | -          |

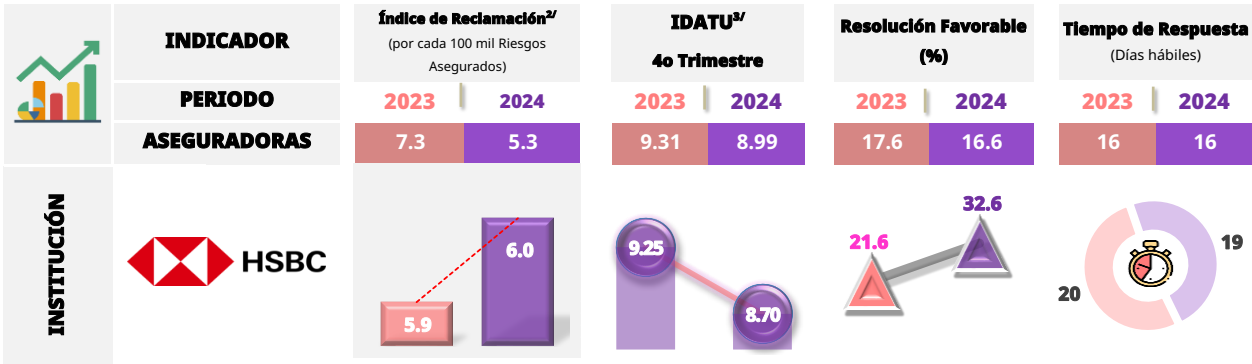
1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Automóviles, entre otros.

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

Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

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

### DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>4,779</b> | <b>5,749</b> | <b>20.3%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>3,950</b> | <b>4,828</b> | <b>22.2%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>829</b>   | <b>921</b>   | <b>11.1%</b> |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 829          | 921          | 11.1%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |            |            |              |
|-----------------------------------|------------|------------|--------------|
| Medio de Recepción                | 2023       | 2024       | Var.         |
| Teléfono                          | 269        | 343        | 27.5%        |
| Sucursales                        | 341        | 323        | -5.3%        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 144        | 176        | 22.2%        |
| UNE                               | 75         | 79         | 5.3%         |
| -                                 | -          | -          | -            |
| -                                 | -          | -          | -            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>829</b> | <b>921</b> | <b>11.1%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |            |            |              |
|                                   | 2023       | 2024       | Part. 2024   |
| Concluidos                        | 829        | 879        | 95.4%        |
| En trámite                        | 0          | 42         | 4.6%         |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | <b>HSBC Seguros</b>             | <b>8.27</b>         | <b>9.36</b>  | <b>8.71</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.01</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>8.70</b>                     |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 55        | 0            | 0.00              | 35.00                | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 55        | **<br>789    | 14.35             | 6.39                 |   |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 55        | 2            | 3.64              | 21.27                |   |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 55        | 0            | 0.00              | 20.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 82.67                |   |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |   |
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                 | <b>MÁXIMO 0.50</b>          | 55        | 0            | 0.00              | 0.00                 |   |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 82.67                |   |

El puntaje 82.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HSBC 82.67 / 10 = 8.27 de calificación

CONCILIACIÓN

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 11        | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 11        | 0            | 0.00              | 25.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 11        | 2            | 18.18             | 8.64                 |   |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 11        | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 11        | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 93.64                |   |

El puntaje 93.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HSBC 93.64 / 10 = 9.36 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 8.27   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                        | 9.36   | X           | 0.4          |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | 8.71         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS AFIRME

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 6,905 | 6,110 | -11.5%   |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 810   | 809   | -0.1%    |
| CONTROVERSIAS                         | 763   | 730   | -4.3%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 592   | 522   | -11.8%   |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 171   | 208   | 21.6%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 40    | 69    | 72.5%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 5     | 10    | 100.0%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 2     | 0     | -100.0%  |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 7,715 | 6,919 | -10.3%   |

**Nota:** 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

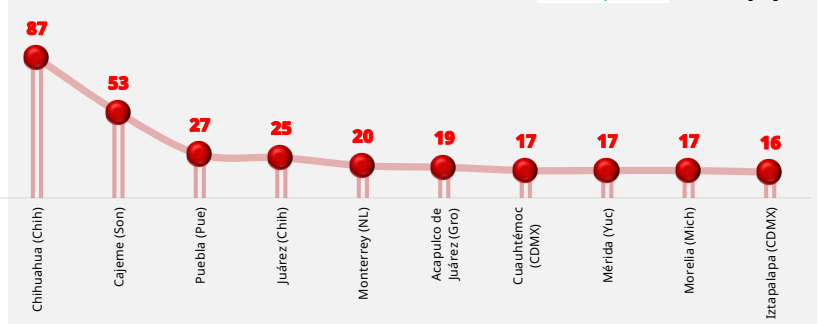
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|                |         |
|----------------|---------|
| CONDUSEF       | 295,100 |
| AFIRME Seguros | 6,919   |
| Participación  | 2.3%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 131 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Afirme, de éstos, 30 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

| 62%                | 38%           |       |
|--------------------|---------------|-------|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |
| Entre 18 a 29 años | 67            | 8.3%  |
| Entre 30 a 39 años | 196           | 24.2% |
| Entre 40 a 49 años | 220           | 27.2% |
| Entre 50 a 59 años | 186           | 23.0% |
| Entre 60 a 69 años | 98            | 12.1% |
| Entre 70 a 79 años | 29            | 3.6%  |
| Más de 80 años     | 13            | 1.6%  |
| TOTAL              | 809           | 100%  |

**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<br>(Operación - Ramo)                        | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|-------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                                       | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>810</b>    | <b>100.0</b> | <b>809</b>    | <b>100.0</b> | <b>-0.1</b> |
| Daños - Automóviles                                   | 652           | 80.5         | 622           | 76.9         | -4.6        |
| Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 54            | 6.7          | 102           | 12.6         | 88.9        |
| Vida - Individual                                     | 54            | 6.7          | 46            | 5.7          | -14.8       |
| Resto de Productos 1/                                 | 50            | 6.2          | 39            | 4.8          | -           |

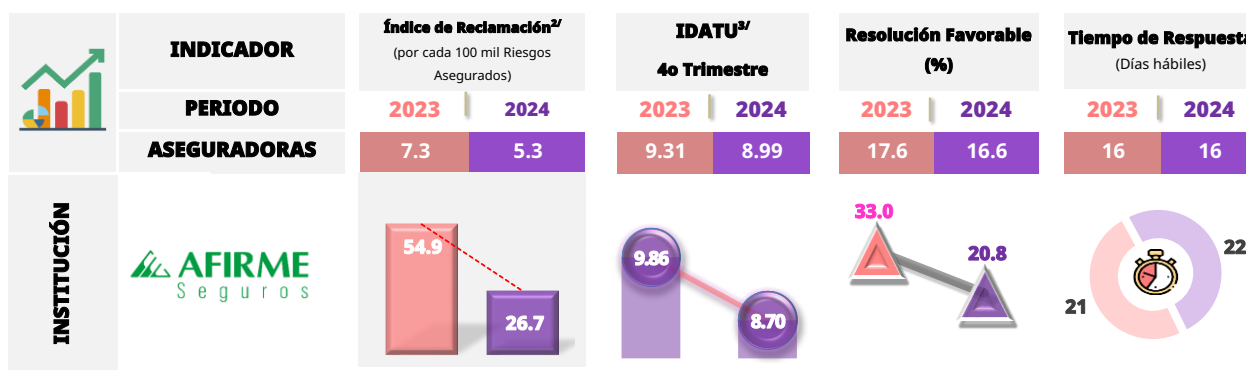
Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales  
porcentualmente presentó un crecimiento

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

1/ Incluye: Daños - Incendio, 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)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |               |
|-----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>7,808</b> | <b>7,350</b> | <b>-5.9%</b>  |
| <b>Consultas</b>      | <b>3,632</b> | <b>4,616</b> | <b>27.1%</b>  |
| <b>Controversias:</b> | <b>4,176</b> | <b>2,734</b> | <b>-34.5%</b> |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -             |
| Reclamaciones         | 4,176        | 2,734        | -34.5%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |              |               |
|-----------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024         | Var.          |
| Correo electrónico                | 1,125        | 977          | -13.2%        |
| Página de internet                | 379          | 586          | 54.6%         |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 447          | 520          | 16.3%         |
| UNE                               | 387          | 356          | -8.0%         |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria        | 42           | 205          | 388.1%        |
| Otros                             | 1,796        | 90           | -95.0%        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>4,176</b> | <b>2,734</b> | <b>-34.5%</b> |

| ESTATUS DEL ASUNTO | 2023  | 2024  | Part. 2024 |
|--------------------|-------|-------|------------|
| Concluidos         | 4,176 | 2,733 | 99.96%     |
| En trámite         | 0     | 1     | 0.04%      |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) 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)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | <b>Seguros Afirme</b>           | <b>7.92</b>         | <b>9.86</b>  | <b>8.70</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>8.70</b>                     |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 109       | 2            | 1.83              | 34.36                |
|                     | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                                | 15.00                       | 109       | **<br>2,457  | 22.54             | 1.48                 |
|                     | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"no favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 109       | 3            | 2.75              | 23.39                |
|                     | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                           | 20.00                       | 109       | 0            | 0.00              | 20.00                |
|                     | Calificación del proceso                                                                                        | 100.00                      |           |              |                   | 79.23                |
|                     | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                        |                             |           |              |                   |                      |
|                     | Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                        | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 109       | 0            | 0.00              | 0.00                 |
|                     | CALIFICACIÓN FINAL                                                                                              |                             |           |              |                   | <b>79.23</b>         |

El puntaje 79.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 79.23 / 10 = 7.92 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 44        | 1            | 2.27              | 13.64                |
|              | Informes no Razonados                                                                                                   | 25.00                       | 44        | 0            | 0.00              | 25.00                |
|              | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                                   | 15.00                       | 44        | 0            | 0.00              | 15.00                |
|              | Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción                                       | 15.00                       | 44        | 0            | 0.00              | 15.00                |
|              | Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                                                             | 30.00                       | 44        | 0            | 0.00              | 30.00                |
|              | Calificación del proceso                                                                                                | 100.00                      |           |              |                   | 98.64                |
|              | El puntaje 98.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:                               |                             |           |              |                   |                      |
|              |  98.64 / 10 = 9.86 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |             |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación |             |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 7.92   | X           | 0.6         |
|                                               | Conciliación                        | 9.86   | X           | 0.4         |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | <b>8.70</b> |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ZURICH ASEGURADORA MEXICANA

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 6,122 | 5,736 | -6.3%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 310   | 437   | 41.0%    |
| CONTROVERSIAS                         | 291   | 407   | 39.9%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 239   | 309   | 29.3%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 52    | 98    | 88.5%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 18    | 26    | 44.4%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 1     | 4     | 300.0%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0     | 0     | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 6,432 | 6,173 | -4.0%    |

**Nota:** 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

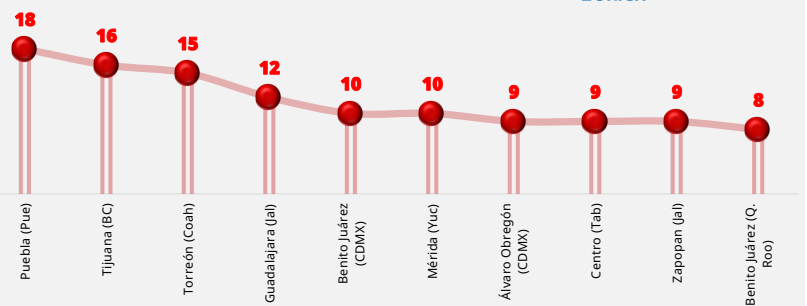
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 6,173   |
| Participación | 2.1%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 114 municipios del país se registra al menos una reclamación de Zurich Aseguradora Mexicana, 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

|                    | 62%           |       | 38% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 24            | 5.5%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 93            | 21.3% |     |
| Entre 40 a 49 años | 112           | 25.6% |     |
| Entre 50 a 59 años | 112           | 25.6% |     |
| Entre 60 a 69 años | 70            | 16.0% |     |
| Entre 70 a 79 años | 21            | 4.8%  |     |
| Más de 80 años     | 5             | 1.1%  |     |
| TOTAL              | 437           | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>310</b>    | <b>100.0</b> | <b>437</b>    | <b>100.0</b> | <b>41.0</b> |
| Daños - Automóviles                                | 260           | 83.9         | 362           | 82.8         | 39.2        |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 18            | 5.8          | 26            | 5.9          | 44.4        |
| Vida - Individual                                  | 9             | 2.9          | 14            | 3.2          | 55.6        |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 10            | 3.2          | 8             | 1.8          | -20.0       |
| Resto de Productos 1/                              | 13            | 4.2          | 27            | 6.2          | -           |

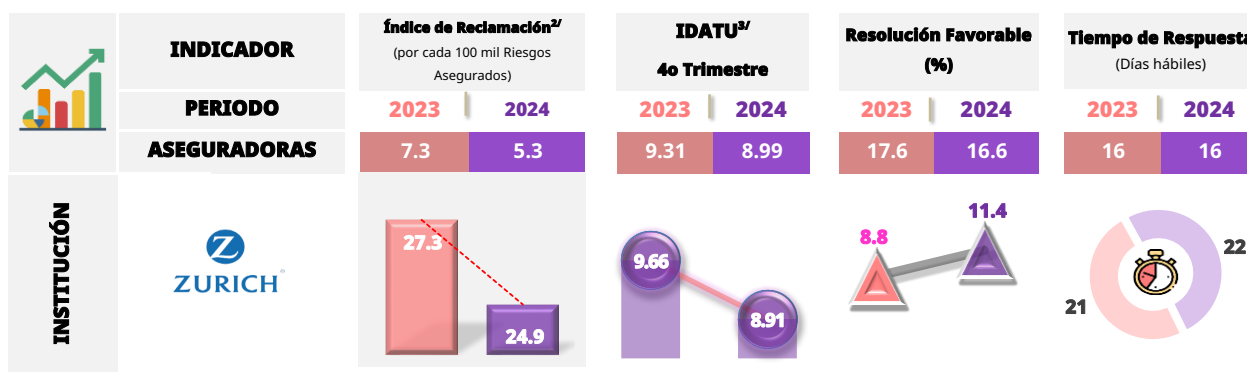
Vida - Individual fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

1/ Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, 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)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |                |
|-----------------------|--------------|--------------|----------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.           |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1,095</b> | <b>1,338</b> | <b>22.2%</b>   |
| <b>Consultas</b>      | <b>22</b>    | <b>0</b>     | <b>-100.0%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>1,073</b> | <b>1,338</b> | <b>24.7%</b>   |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -              |
| Reclamaciones         | 1,073        | 1,338        | 24.7%          |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |              |              |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024         | Var.         |
| Centro de atención telefónica     | 542          | 733          | 35.2%        |
| UNE                               | 200          | 309          | 54.5%        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 234          | 296          | 26.5%        |
| Correo electrónico                | 70           | 0            | -100.0%      |
| Página de internet                | 27           | 0            | -100.0%      |
| -                                 | -            | -            | -            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1,073</b> | <b>1,338</b> | <b>24.7%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |              |              |              |
|                                   | 2023         | 2024         | Part. 2024   |
| Concluidos                        | 1,016        | 1,163        | 86.9%        |
| En trámite                        | 57           | 175          | 13.1%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                        | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|------------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                    | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                    |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                       | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life    | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                     | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial          | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                    | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                        | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México               | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                    | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros      | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                    | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México    | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                      | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                        | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                      | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros       | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | <b>Zurich Aseguradora Mexicana</b> | <b>8.54</b>         | <b>9.45</b>  | <b>8.91</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>8.91</b>                     |  |
| 17                         | Seguros Afirme                     | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                       | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                      | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros         | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México                 | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                    | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 71        | 2            | 2.82              | 34.01                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 71        | 1,610        | 22.68             | 1.39                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 71        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 71        | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 85.41                |

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

|                                                                          |                    |    |   |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---|------|------|
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b> | <b>MAXIMO 0.50</b> | 71 | 0 | 0.00 | 0.00 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---|------|------|

**CALIFICACIÓN FINAL** **85.41**

El puntaje 85.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**85.41 / 10 = 8.54 de calificación**

CONCILIACIÓN

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 21        | 1            | 4.76              | 12.14                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 21        | 0            | 0.00              | 25.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 21        | 1            | 4.76              | 13.33                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 21        | 2            | 9.52              | 14.05                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 21        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 94.52                |

El puntaje 94.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**94.52 / 10 = 9.45 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 8.54   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                        | 9.45   | X           | 0.4          |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | 8.91         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



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

| PROCESO                               | 2023   | 2024   | Var. (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|
| ASESORÍAS                             | 7,513  | 7,522  | 0.1%     |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 3,636  | 4,182  | 15.0%    |
| CONTROVERSIAS                         | 3,403  | 3,882  | 14.1%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0      | 0      | -        |
| Gestión Electrónica                   | 2,586  | 2,955  | 14.3%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0      | 0      | -        |
| Conciliación                          | 817    | 927    | 13.5%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 221    | 278    | 25.8%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 12     | 22     | 83.3%    |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0      | 0      | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0      | 0      | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0      | 0      | -        |
| TOTAL                                 | 11,149 | 11,704 | 5.0%     |

**Nota:** 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<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
| CONDUSEF      | 295,100 |
| Quálitas      | 11,704  |
| Participación | 4.0%    |

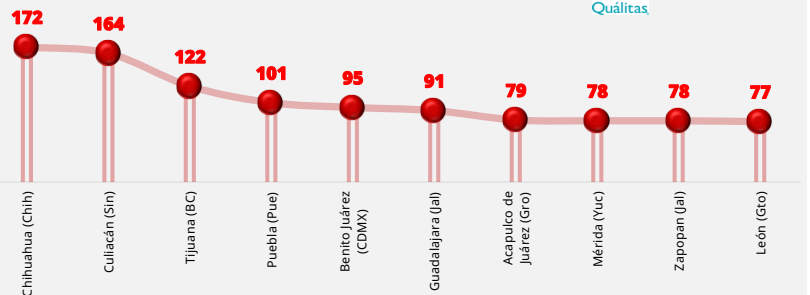
<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 403 municipios del país se registra al menos una reclamación de Quálitas  
Compañía de Seguros, de éstos, 47 concentran el

60%

de las quejas



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

## TOP 10

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



(\*) 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

|                    |               |       |
|--------------------|---------------|-------|
| 65%                | 35%           |       |
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |
| Entre 18 a 29 años | 482           | 11.5% |
| Entre 30 a 39 años | 1,176         | 28.1% |
| Entre 40 a 49 años | 990           | 23.7% |
| Entre 50 a 59 años | 856           | 20.5% |
| Entre 60 a 69 años | 486           | 11.6% |
| Entre 70 a 79 años | 175           | 4.2%  |
| Más de 80 años     | 17            | 0.4%  |
| TOTAL              | 4,182         | 100%  |

**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<br>(Operación - Ramo)                        | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|-------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                                       | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>3,636</b>  | <b>100.0</b> | <b>4,182</b>  | <b>100.0</b> | <b>15.0</b> |
| Daños - Automóviles                                   | 3,573         | 98.3         | 4,125         | 98.6         | 15.4        |
| Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales | 43            | 1.2          | 41            | 1.0          | -4.7        |
| Resto de Productos 1/                                 | 20            | 0.6          | 16            | 0.4          | -           |

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores, Daños - Diversos misceláneos, entre otros.

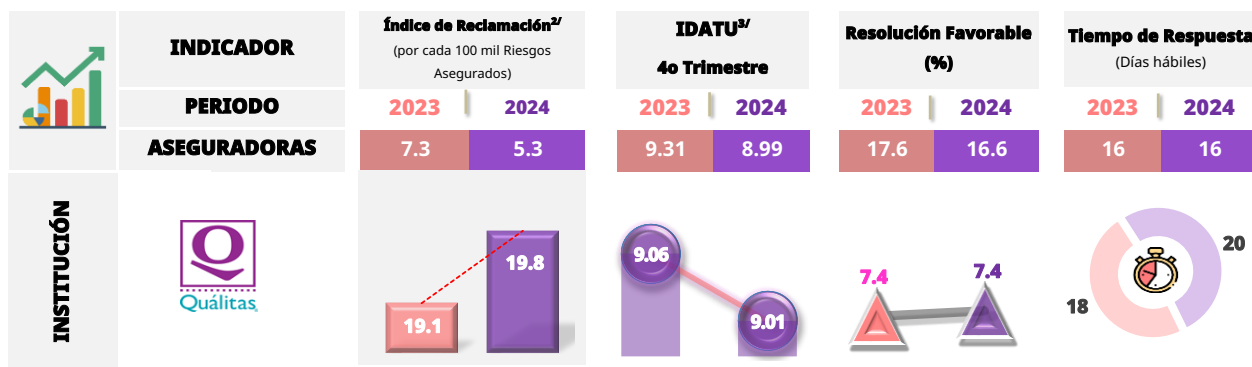
**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

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

## DIVERSOS INDICADORES

### (Controversias)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>3,476</b> | <b>4,049</b> | <b>16.5%</b> |
| <b>Consultas</b>      | 248          | 249          | 0.4%         |
| <b>Controversias:</b> | <b>3,228</b> | <b>3,800</b> | <b>17.7%</b> |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 3,228        | 3,800        | 17.7%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |              |              |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024         | Var.         |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 2,581        | 2,953        | 14.4%        |
| UNE                               | 644          | 847          | 31.5%        |
| Centro de atención telefónica     | 1            | 0            | -100.0%      |
| Teléfono                          | 2            | 0            | -100.0%      |
| -                                 | -            | -            | -            |
| -                                 | -            | -            | -            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>3,228</b> | <b>3,800</b> | <b>17.7%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |              |              |              |
|                                   | 2023         | 2024         | Part. 2024   |
| Concluidos                        | 2,541        | 2,997        | 78.9%        |
| En trámite                        | 687          | 803          | 21.1%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING                    | INSTITUCIÓN                         | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|-------------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                     | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                     |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                        | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life     | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                      | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial           | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                     | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                         | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México                | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                     | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros       | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                     | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México     | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                       | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                         | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                       | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | <b>Qualitas Compañía de Seguros</b> | <b>8.49</b>         | <b>9.79</b>  | <b>9.01</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.01</b>                     |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana         | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                      | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                        | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                       | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros          | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México                  | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                     | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 722       | 2            | 0.28              | 34.90                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 722       | **           | 11,623            | 16.10                |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 722       | 16           | 2.22              | 24.68                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 722       | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 84.93                |

#### SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

|                                                                          |                    |     |   |      |       |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|-------|
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b> | <b>MAXIMO 0.50</b> | 722 | 1 | 0.14 | 0.005 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|-------|

**CALIFICACIÓN FINAL** **84.92**

El puntaje 84.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



84.92 / 10 = 8.49 de calificación

CONCILIACIÓN

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 210       | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 210       | 3            | 0.01              | 23.75                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 210       | 4            | 1.90              | 14.33                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 210       | 3            | 1.43              | 14.86                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 210       | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 97.94                |

El puntaje 97.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



97.94 / 10 = 9.79 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 8.49   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                    | 9.79   | X           | 0.4          |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.01         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

**MAPFRE MÉXICO**

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE  
MAPFRE MÉXICO**

| PROCESO                               | 2023          | 2024         | Var. (%)      |
|---------------------------------------|---------------|--------------|---------------|
| ASESORÍAS                             | 8,876         | 7,503        | -15.5%        |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 1,750         | 1,546        | -11.7%        |
| CONTROVERSIAS                         | 1,586         | 1,419        | -10.5%        |
| Gestión Ordinaria                     | 0             | 0            | -             |
| Gestión Electrónica                   | 1,168         | 1,062        | -9.1%         |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0             | 0            | -             |
| Conciliación                          | 418           | 357          | -14.6%        |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 154           | 118          | -23.4%        |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 9             | 9            | 0.0%          |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1             | 0            | -100.0%       |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0             | 0            | -             |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0             | 0            | -             |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>10,626</b> | <b>9,049</b> | <b>-14.8%</b> |

**Nota:** 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**

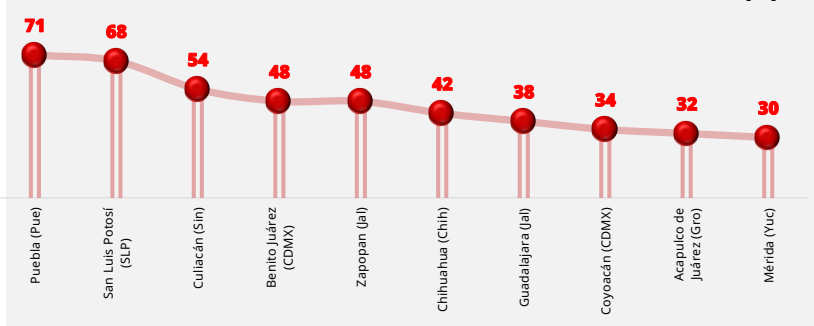
**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>**

|                                           |         |
|-------------------------------------------|---------|
|                                           | 295,100 |
| <b>MAPFRE MÉXICO</b>                      | 9,049   |
| <b>Participación</b> <b>MAPFRE MÉXICO</b> | 3.1%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

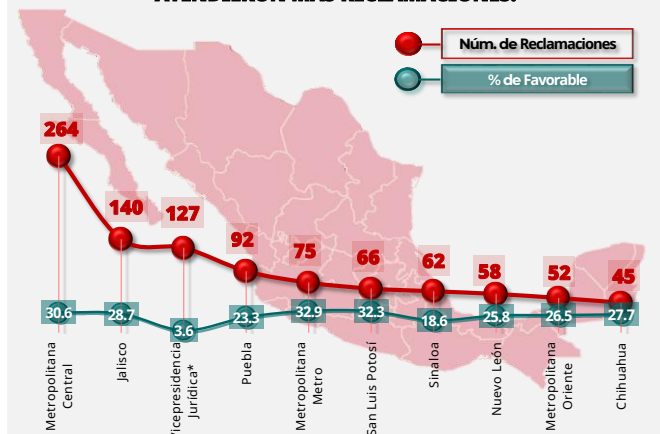
En 224 municipios del país se registra al menos una reclamación de Mapfre México, de éstos, 37 concentran el **60%** de las quejas



**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**

|                    | 54%           |             | 46% |
|--------------------|---------------|-------------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART.       |     |
| Entre 18 a 29 años | 86            | 5.6%        |     |
| Entre 30 a 39 años | 341           | 22.1%       |     |
| Entre 40 a 49 años | 409           | 26.5%       |     |
| Entre 50 a 59 años | 357           | 23.1%       |     |
| Entre 60 a 69 años | 228           | 14.7%       |     |
| Entre 70 a 79 años | 112           | 7.2%        |     |
| Más de 80 años     | 13            | 0.8%        |     |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1,546</b>  | <b>100%</b> |     |

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

| PRODUCTO<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |           | 2024          |           | Var.(%) |
|----------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) |         |
| TOTAL                                              | 1,750         | 100.0     | 1,546         | 100.0     | -11.7   |
| Daños - Automóviles                                | 1,185         | 67.7      | 965           | 62.4      | -18.6   |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 231           | 13.2      | 265           | 17.1      | 14.7    |
| Vida - Individual                                  | 168           | 9.6       | 136           | 8.8       | -19.0   |
| Vida - Grupo                                       | 51            | 2.9       | 53            | 3.4       | 3.9     |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 25            | 1.4       | 38            | 2.5       | 52.0    |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 31            | 1.8       | 16            | 1.0       | -48.4   |
| Resto de Productos 1/                              | 59            | 3.4       | 73            | 4.7       | -       |

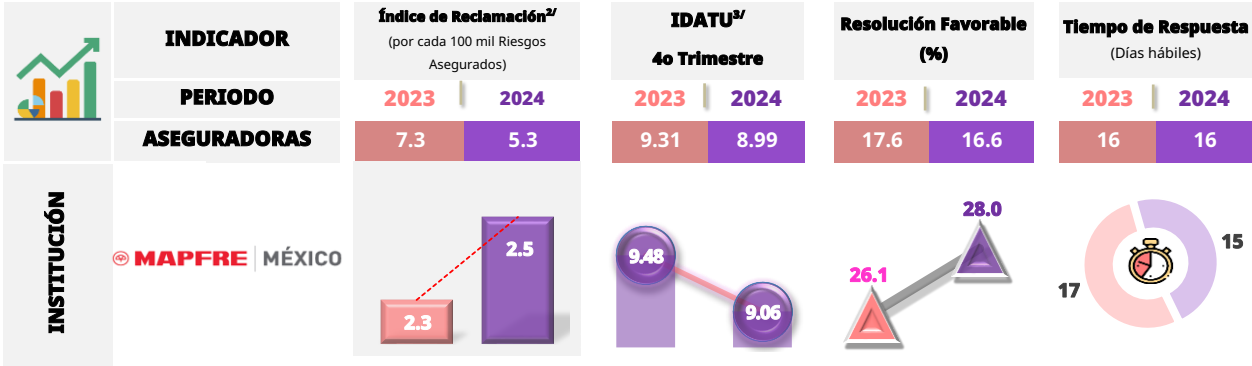
1/ Incluye: Daños - Diversos técnicos, Daños - Marítimo y transporte, entre otros.

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

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

Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución

DIVERSOS INDICADORES  
(Controversias)



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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

| ASUNTOS REGISTRADOS |       |       |        |
|---------------------|-------|-------|--------|
| Tipo de Asunto      | 2023  | 2024  | Var.   |
| TOTAL               | 2,215 | 1,881 | -15.1% |
| Consultas           | 1,048 | 817   | -22.0% |
| Controversias:      | 1,167 | 1,064 | -8.8%  |
| Aclaraciones        | 0     | 0     | -      |
| Reclamaciones       | 1,167 | 1,064 | -8.8%  |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |       |       |            |
|-----------------------------------|-------|-------|------------|
| Medio de Recepción                | 2023  | 2024  | Var.       |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 1,167 | 1,064 | -8.8%      |
| -                                 | -     | -     | -          |
| -                                 | -     | -     | -          |
| -                                 | -     | -     | -          |
| -                                 | -     | -     | -          |
| TOTAL                             | 1,167 | 1,064 | -8.8%      |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |       |       |            |
|                                   | 2023  | 2024  | Part. 2024 |
| Concluidos                        | 1,161 | 1,061 | 99.7%      |
| En trámite                        | 6     | 3     | 0.3%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

MAPFRE | MÉXICO

| RANKING             | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |      |               |      | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|---------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|------|---------------|------|---------------------------------|--|
|                     |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |      | Beneficio (+) |      |                                 |  |
|                     |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)   | c)            | d)   |                                 |  |
| 1                   | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00 | 0.05          | 0.00 | 9.74                            |  |
| 2                   | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00 | 0.05          | 0.05 | 9.68                            |  |
| 3                   | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00 | 0.05          | 0.05 | 9.64                            |  |
| 4                   | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.53                            |  |
| 5                   | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.49                            |  |
| 6                   | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.47                            |  |
| 7                   | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.42                            |  |
| 8                   | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.32                            |  |
| 9                   | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.24                            |  |
| 10                  | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.24                            |  |
| 11                  | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.20                            |  |
| 12                  | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.08                            |  |
| 13                  | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.07                            |  |
| 14                  | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03 | 0.00          | 0.00 | 9.06                            |  |
| 15                  | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.01                            |  |
| 16                  | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.91                            |  |
| 17                  | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.70                            |  |
| 18                  | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01 | 0.00          | 0.00 | 8.70                            |  |
| 19                  | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01 | 0.00          | 0.00 | 8.54                            |  |
| 20                  | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.06                            |  |
| 21                  | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 7.74                            |  |
| Promedio del Sector |                                 | 8.86                | 9.71         | 8.99                                |                         |      |               |      | 8.99                            |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 219       | 0            | 0.00              | 35.00                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 219       | 2,315        | 10.57             | 8.66                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 219       | 7            | 3.20              | 22.33                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 219       | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 85.99                |

#### SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

|                                                                          |                    |     |   |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|------|
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b> | <b>MAXIMO 0.50</b> | 219 | 4 | 1.83 | 0.06 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|------|

**CALIFICACIÓN FINAL** **85.92**

El puntaje 85.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

MAPFRE MÉXICO 85.92 / 10 = 8.59 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 103       | 1            | 0.97              | 14.42                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 103       | 0            | 0.00              | 25.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 103       | 2            | 1.94              | 14.32                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 103       | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 103       | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 98.74                |

El puntaje 98.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

MAPFRE MÉXICO 98.74 / 10 = 9.87 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 8.59   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                    | 9.87   | X           | 0.4          |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.10         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HDI SEGUROS

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 8,454 | 7,468 | -11.7%   |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 1,389 | 1,454 | 4.7%     |
| CONTROVERSIAS                         | 1,277 | 1,352 | 5.9%     |
| Gestión Ordinaria                     | 8     | 1     | -87.5%   |
| Gestión Electrónica                   | 975   | 1,050 | 7.7%     |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 294   | 301   | 2.4%     |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 109   | 93    | -14.7%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 3     | 9     | 200.0%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0     | 0     | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 9,843 | 8,922 | -9.4%    |

**Nota:** 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

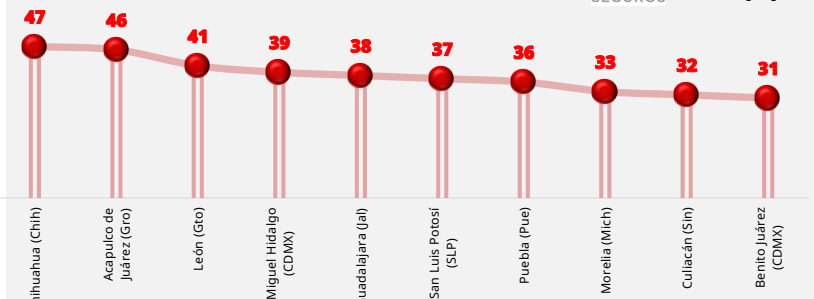
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 8,922   |
| Participación | 3.0%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

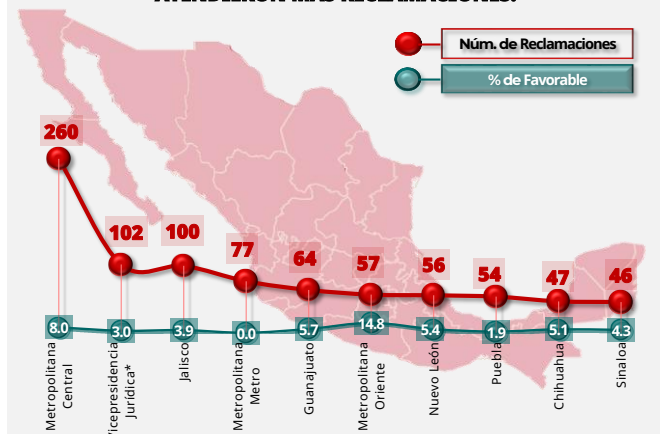
En 214 municipios del país se registra al menos una reclamación de HDI Seguros, de éstos, 40 concentran el **60%** de las quejas



**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

|                    | 63%           |       | 37% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 128           | 8.8%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 426           | 29.3% |     |
| Entre 40 a 49 años | 326           | 22.4% |     |
| Entre 50 a 59 años | 281           | 19.3% |     |
| Entre 60 a 69 años | 199           | 13.7% |     |
| Entre 70 a 79 años | 86            | 5.9%  |     |
| Más de 80 años     | 8             | 0.6%  |     |
| TOTAL              | 1,454         | 100%  |     |

**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

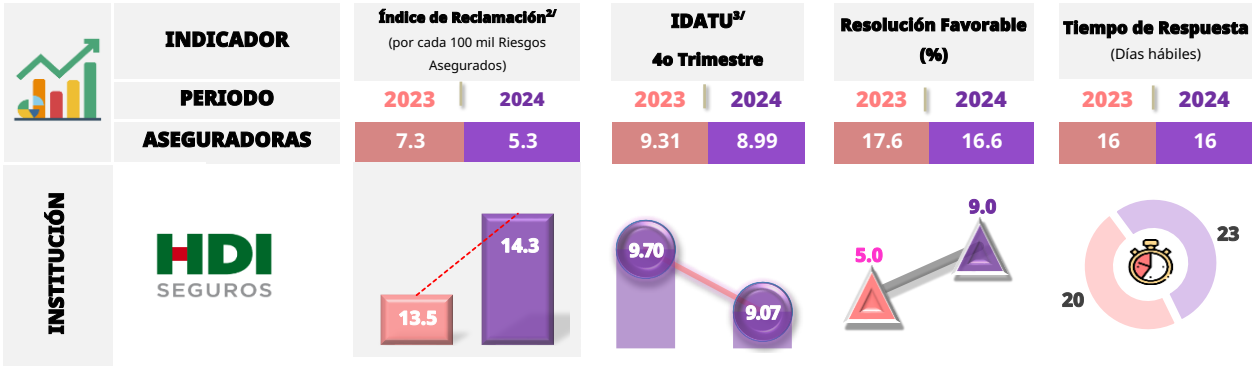
| PRODUCTO<br>(Operación - Ramo) | 2023          |           | 2024          |           | Var.(%) |
|--------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------|
|                                | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) |         |
| TOTAL                          | 1,389         | 100.0     | 1,454         | 100.0     | 4.7     |
| Daños - Automóviles            | 1,333         | 96.0      | 1,344         | 92.4      | 0.8     |
| Daños - Diversos misceláneos   | 17            | 1.2       | 44            | 3.0       | 158.8   |
| Resto de Productos 1/          | 39            | 2.8       | 66            | 4.5       | -       |

1/ Incluye: Daños - Incendio, 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.

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

DIVERSOS INDICADORES  
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

| ASUNTOS REGISTRADOS |        |        |        |
|---------------------|--------|--------|--------|
| Tipo de Asunto      | 2023   | 2024   | Var.   |
| TOTAL               | 61,600 | 95,416 | 54.9%  |
| Consultas           | 60,285 | 94,242 | 56.3%  |
| Controversias:      | 1,315  | 1,174  | -10.7% |
| Aclaraciones        | 0      | 0      | -      |
| Reclamaciones       | 1,315  | 1,174  | -10.7% |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |       |       |            |
|-----------------------------------|-------|-------|------------|
| Medio de Recepción                | 2023  | 2024  | Var.       |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 971   | 1,051 | 8.2%       |
| UNE                               | 202   | 83    | -58.9%     |
| Teléfono                          | 142   | 40    | -71.8%     |
| -                                 | -     | -     | -          |
| -                                 | -     | -     | -          |
| -                                 | -     | -     | -          |
| TOTAL                             | 1,315 | 1,174 | -10.7%     |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |       |       |            |
|                                   | 2023  | 2024  | Part. 2024 |
| Concluidos                        | 1,315 | 1,169 | 99.6%      |
| En trámite                        | 0     | 5     | 0.4%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) 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)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | <b>HDI Seguros</b>              | <b>8.55</b>         | <b>9.87</b>  | <b>9.08</b>                         | <b>0.01</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.07</b>                     |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

| GESTIÓN ELECTRÓNICA                                                                       | HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)                                                               |                             |           |              |                   |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|
|                                                                                           | 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                       | 274       | 0            | 0.00              | 35.00                |
|                                                                                           | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                                | 15.00                       | 274       | 5,816        | 21.23             | 2.26                 |
|                                                                                           | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"no favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 274       | 2            | 0.73              | 28.25                |
|                                                                                           | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                           | 20.00                       | 274       | 0            | 0.00              | 20.00                |
|                                                                                           | Calificación del proceso                                                                                        | 100.00                      |           |              |                   | 85.51                |
|                                                                                           | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                        |                             |           |              |                   |                      |
|                                                                                           | Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                        | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 274       | 0            | 0.00              | 0.00                 |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                        |                                                                                                                 |                             |           |              |                   | 85.51                |
| El puntaje 85.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso: |                                                                                                                 |                             |           |              |                   |                      |
| HDI SEGUROS 85.51 / 10 = 8.55 de calificación                                             |                                                                                                                 |                             |           |              |                   |                      |

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 68        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 68        | 1            | 0.01              | 23.71                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 68        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 68        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 68        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 98.71                |

El puntaje 98.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HDI

SEGUROS

98.71 / 10 = 9.87 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |     |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|-----|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación |     | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 8.55   | X           | 0.6 | 5.13         |
|                                               | Conciliación                        | 9.87   | X           | 0.4 | 3.95         |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             |     | 9.08         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS ATLAS

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 6,601 | 6,304 | -4.5%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 619   | 677   | 9.4%     |
| CONTROVERSIAS                         | 567   | 618   | 9.0%     |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 447   | 494   | 10.5%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 120   | 124   | 3.3%     |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 48    | 54    | 12.5%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 3     | 5     | 66.7%    |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1     | 0     | -100.0%  |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 7,220 | 6,981 | -3.3%    |

**Nota:** 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<sup>1/</sup>

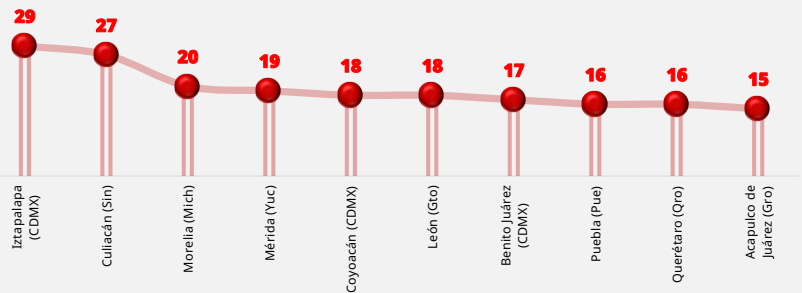
|                                                       |         |
|-------------------------------------------------------|---------|
| CONDUSEF                                              | 295,100 |
| SegurosAtlas®<br>La empresa a mi medida               | 6,981   |
| Participación SegurosAtlas®<br>La empresa a mi medida | 2.4%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 145 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Atlas, de éstos, 36 concentran el **60%**

SegurosAtlas®  
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

| 61%                | 39%           |       |
|--------------------|---------------|-------|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |
| Entre 18 a 29 años | 41            | 6.1%  |
| Entre 30 a 39 años | 159           | 23.5% |
| Entre 40 a 49 años | 158           | 23.3% |
| Entre 50 a 59 años | 152           | 22.5% |
| Entre 60 a 69 años | 120           | 17.7% |
| Entre 70 a 79 años | 43            | 6.4%  |
| Más de 80 años     | 4             | 0.6%  |
| TOTAL              | 677           | 100%  |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)    |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |            |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>619</b>    | <b>100.0</b> | <b>677</b>    | <b>100.0</b> | <b>9.4</b> |
| Daños - Automóviles                                | 384           | 62.0         | 493           | 72.8         | 28.4       |
| Vida - Individual                                  | 52            | 8.4          | 60            | 8.9          | 15.4       |
| Vida - Grupo                                       | 94            | 15.2         | 48            | 7.1          | -48.9      |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 57            | 9.2          | 41            | 6.1          | -28.1      |
| Resto de Productos 1/                              | 32            | 5.2          | 35            | 5.2          | -          |

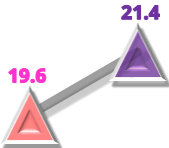
1/ Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Daños - Diversos misceláneos, entre otros.

**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 presentó el mayor crecimiento

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

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

|  | INDICADOR                                                                           | Índice de Reclamación <sup>2/</sup><br>(por cada 100 mil Riesgos Asegurados)        |      | IDATU <sup>3/</sup><br>4o Trimestre                                                 |      | Resolución Favorable<br>(%)                                                          |      | Tiempo de Respuesta<br>(Días hábiles)                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                   | PERIODO                                                                             | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                 | 2024 | 2023                                                                                  | 2024 |
|                                                                                   | ASEGURADORAS                                                                        | 7.3                                                                                 | 5.3  | 9.31                                                                                | 8.99 | 17.6                                                                                 | 16.6 | 16                                                                                    | 16   |
| INSTITUCIÓN                                                                       |  |  |      |  |      |  |      |  |      |
|                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |      |                                                                                     |      |                                                                                      |      |                                                                                       |      |

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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>5,610</b> | <b>5,320</b> | <b>-5.2%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>5,156</b> | <b>4,829</b> | <b>-6.3%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>454</b>   | <b>491</b>   | <b>8.1%</b>  |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 454          | 491          | 8.1%         |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |            |            |             |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|
| Medio de Recepción                | 2023       | 2024       | Var.        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 448        | 490        | 9.4%        |
| UNE                               | 6          | 1          | -83.3%      |
| -                                 | -          | -          | -           |
| -                                 | -          | -          | -           |
| -                                 | -          | -          | -           |
| -                                 | -          | -          | -           |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>454</b> | <b>491</b> | <b>8.1%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |            |            |             |
|                                   | 2023       | 2024       | Part. 2024  |
| Concluidos                        | 454        | 458        | 93.3%       |
| En trámite                        | 0          | 33         | 6.7%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | <b>Seguros Atlas</b>            | <b>8.65</b>         | <b>9.72</b>  | <b>9.08</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.08</b>                     |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 98        | 2            | 2.04              | 34.29                |
|                     | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 98        | **<br>2,088  | 21.31             | 2.22                 |
|                     | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 98        | 0            | 0.00              | 30.00                |
|                     | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 98        | 0            | 0.00              | 20.00                |
|                     | Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 86.50                |
|                     | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |
|                     | Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación                                               | MÁXIMO 0.50                 | 98        | 0            | 0.00              | 0.00                 |
|                     | CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 86.50                |

El puntaje 86.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Seguros Atlas La empresa a mi medida 86.50 / 10 = 8.65 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 25        | 0            | 0.00              | 15.00                |
|              | Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 25        | 0            | 0.00              | 25.00                |
|              | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 25        | 2            | 8.00              | 12.20                |
|              | Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 25        | 0            | 0.00              | 15.00                |
|              | Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 25        | 0            | 0.00              | 30.00                |
|              | Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 97.20                |
|              | El puntaje 97.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso: |                             |           |              |                   |                      |
|              | Seguros Atlas La empresa a mi medida 97.20 / 10 = 9.72 de calificación                    |                             |           |              |                   |                      |

(\*) Fórmula para Puntos Obtenidos:  $\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [ ((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo}) ]$

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 8.65   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                    | 9.72   | X           | 0.4          |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.08         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, 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                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 6,754 | 6,132 | -9.2%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 841   | 819   | -2.6%    |
| CONTROVERSIAS                         | 780   | 765   | -1.9%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 612   | 575   | -6.0%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 168   | 190   | 13.1%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 57    | 53    | -7.0%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 4     | 1     | -75.0%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0     | 0     | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 7,595 | 6,951 | -8.5%    |

**Nota:** 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<sup>1/</sup>

|                                        |         |
|----------------------------------------|---------|
|                                        | 295,100 |
| <br>SEGUROS MÉXICO                     | 6,951   |
| <b>Participación</b><br>SEGUROS MÉXICO | 2.4%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

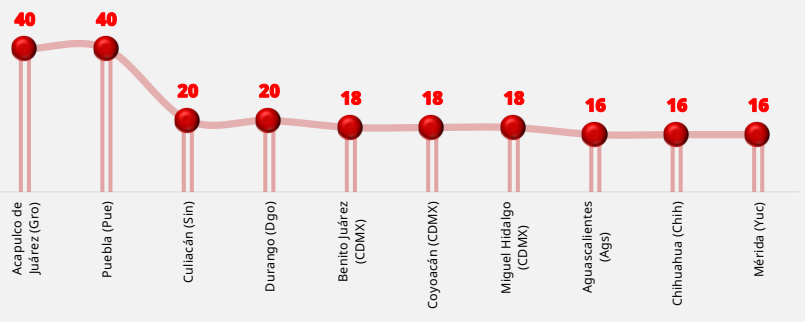
## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 175 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

|                    | 47%           |       | 53% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 65            | 7.9%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 144           | 17.6% |     |
| Entre 40 a 49 años | 177           | 21.6% |     |
| Entre 50 a 59 años | 149           | 18.2% |     |
| Entre 60 a 69 años | 178           | 21.7% |     |
| Entre 70 a 79 años | 90            | 11.0% |     |
| Más de 80 años     | 16            | 2.0%  |     |
| TOTAL              | 819           | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>841</b>    | <b>100.0</b> | <b>819</b>    | <b>100.0</b> | <b>-2.6</b> |
| Vida - Individual                                  | 292           | 34.7         | 288           | 35.2         | -1.4        |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 210           | 25.0         | 214           | 26.1         | 1.9         |
| Daños - Automóviles                                | 97            | 11.5         | 61            | 7.4          | -37.1       |
| Vida - Grupo                                       | 52            | 6.2          | 50            | 6.1          | -3.8        |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 55            | 6.5          | 34            | 4.2          | -38.2       |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 41            | 4.9          | 30            | 3.7          | -26.8       |
| Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos    | 16            | 1.9          | 24            | 2.9          | 50.0        |
| Resto de Productos 1/                              | 78            | 9.3          | 118           | 14.4         | -           |

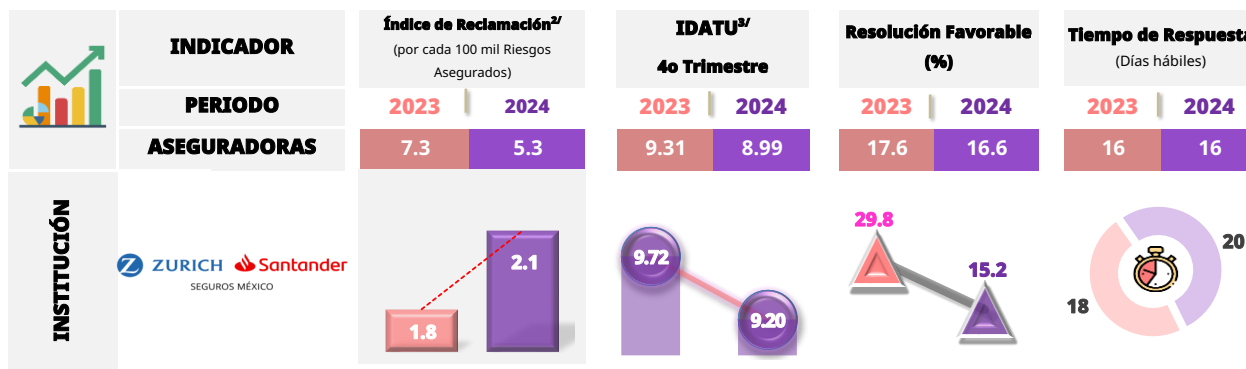
1/ Incluye: Daños - Incendio, Daños - Crédito, entre otros.

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

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

Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>6,689</b> | <b>6,523</b> | <b>-2.5%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>5,820</b> | <b>5,611</b> | <b>-3.6%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>869</b>   | <b>912</b>   | <b>4.9%</b>  |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 869          | 912          | 4.9%         |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |            |            |             |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|
| Medio de Recepción                | 2023       | 2024       | Var.        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 710        | 680        | -4.2%       |
| UNE                               | 159        | 232        | 45.9%       |
| -                                 | -          | -          | -           |
| -                                 | -          | -          | -           |
| -                                 | -          | -          | -           |
| -                                 | -          | -          | -           |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>869</b> | <b>912</b> | <b>4.9%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |            |            |             |
|                                   | 2023       | 2024       | Part. 2024  |
| Concluidos                        | 869        | 912        | 100.0%      |
| En trámite                        | 0          | 0          | 0.0%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) 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)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                            | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|----------------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                        | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                        |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                           | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life        | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                         | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial              | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                        | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                            | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México                   | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                        | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros          | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                        | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | <b>Zurich Santander Seguros México</b> | <b>8.77</b>         | <b>9.84</b>  | <b>9.20</b>                         | <b>0.01</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.20</b>                     |  |
| 12                         | Seguros Atlas                          | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                            | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                          | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros           | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana            | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                         | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                           | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                          | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros             | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México                     | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                        | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 124       | 0            | 0.00              | 35.00                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 124       | 1,732        | 13.97             | 6.62                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 124       | 2            | 1.61              | 26.13                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 124       | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 87.75                |

#### SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

|                                                                          |                    |     |   |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|------|
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b> | <b>MAXIMO 0.50</b> | 124 | 0 | 0.00 | 0.00 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|------|

**CALIFICACIÓN FINAL** **87.75**

El puntaje 87.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ZURICH Santander SEGUROS MÉXICO 87.75 / 10 = 8.77 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 48        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 48        | 0            | 0.00              | 25.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 48        | 1            | 2.08              | 14.27                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 48        | 4            | 8.33              | 14.17                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 48        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 98.44                |

El puntaje 98.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ZURICH Santander SEGUROS MÉXICO 98.44 / 10 = 9.84 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 8.77   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                        | 9.84   | X           | 0.4          |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | 9.20         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS INBURSA

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 6,595 | 7,934 | 20.3%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 815   | 845   | 3.7%     |
| CONTROVERSIAS                         | 734   | 780   | 6.3%     |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 572   | 605   | 5.8%     |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 162   | 175   | 8.0%     |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 74    | 57    | -23.0%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 6     | 7     | 16.7%    |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1     | 1     | 0.0%     |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 7,410 | 8,779 | 18.5%    |

**Nota:** 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

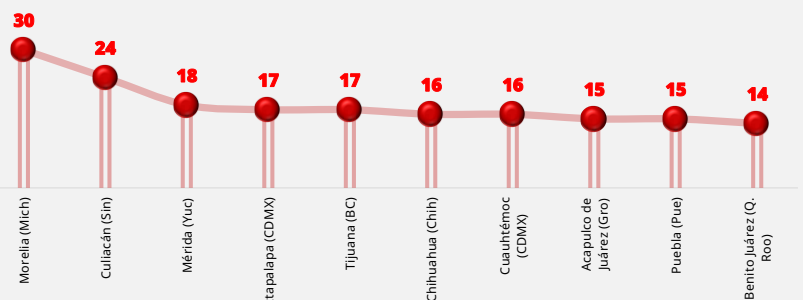
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 8,779   |
| Participación | 3.0%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 205 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Inbursa, 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

|                    | 51%           |       | 49% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 51            | 6.0%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 175           | 20.7% |     |
| Entre 40 a 49 años | 191           | 22.6% |     |
| Entre 50 a 59 años | 208           | 24.6% |     |
| Entre 60 a 69 años | 125           | 14.8% |     |
| Entre 70 a 79 años | 71            | 8.4%  |     |
| Más de 80 años     | 24            | 2.8%  |     |
| TOTAL              | 845           | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)    |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |            |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>815</b>    | <b>100.0</b> | <b>845</b>    | <b>100.0</b> | <b>3.7</b> |
| Daños - Automóviles                                | 431           | 52.9         | 444           | 52.5         | 3.0        |
| Vida - Individual                                  | 262           | 32.1         | 241           | 28.5         | -8.0       |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 52            | 6.4          | 75            | 8.9          | 44.2       |
| Vida - Grupo                                       | 11            | 1.3          | 29            | 3.4          | 163.6      |
| Resto de Productos 1/                              | 59            | 7.2          | 56            | 6.6          | -          |

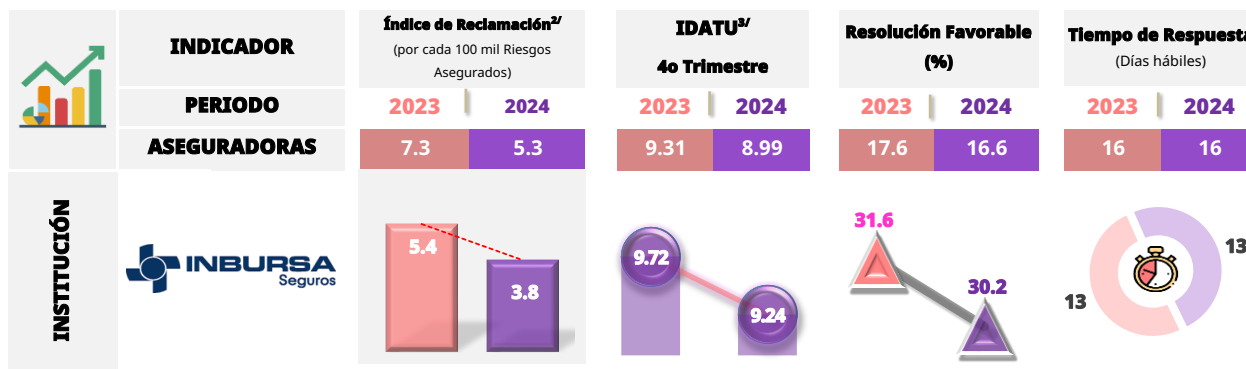
Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

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)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>7,218</b> | <b>7,374</b> | <b>2.2%</b>  |
| <b>Consultas</b>      | <b>6,129</b> | <b>5,876</b> | <b>-4.1%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>1,089</b> | <b>1,498</b> | <b>37.6%</b> |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 1,089        | 1,498        | 37.6%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |              |              |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024         | Var.         |
| Teléfono                          | 371          | 796          | 114.6%       |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 570          | 583          | 2.3%         |
| Correo electrónico                | 53           | 73           | 37.7%        |
| UNE                               | 91           | 43           | -52.7%       |
| Aplicación móvil                  | 0            | 3            | -            |
| Otros                             | 4            | 0            | -100.0%      |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1,089</b> | <b>1,498</b> | <b>37.6%</b> |

| ESTATUS DEL ASUNTO | 2023  | 2024  | Part. 2024 |
|--------------------|-------|-------|------------|
| Concluidos         | 1,089 | 1,498 | 100.0%     |
| En trámite         | 0     | 0     | 0.0%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | <b>Seguros Inbursa</b>          | <b>8.97</b>         | <b>9.64</b>  | <b>9.24</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.24</b>                     |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 107       | 0            | 0.00              | 35.00                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 107       | 1,021        | 9.54              | 9.27                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 107       | 2            | 1.87              | 25.51                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 107       | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 89.79                |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |
| Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación                                               | MAXIMO 0.50                 | 107       | 2            | 1.87              | 0.07                 |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 89.72                |

El puntaje 89.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



89.72 / 10 = 8.97 de calificación

CONCILIACIÓN

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 36        | 1            | 2.78              | 13.33                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 36        | 0            | 0.00              | 25.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 36        | 2            | 5.56              | 13.06                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 36        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 36        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 96.39                |

El puntaje 96.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



96.39 / 10 = 9.64 de calificación

(\*) Fórmula para Puntos Obtenidos:  $\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [ ((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo}) ]$

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 8.97   | X 0.6       | 5.38         |
|                                               | Conciliación                    | 9.64   | X 0.4       | 3.86         |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.24         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE EL ÁGUILA COMPAÑÍA DE SEGUROS

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 716   | 781   | 9.1%     |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 313   | 428   | 36.7%    |
| CONTROVERSIAS                         | 291   | 404   | 38.8%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 226   | 303   | 34.1%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 65    | 101   | 55.4%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 19    | 24    | 26.3%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 3     | 0     | -100.0%  |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0     | 0     | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 1,029 | 1,209 | 17.5%    |

**Nota:** 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

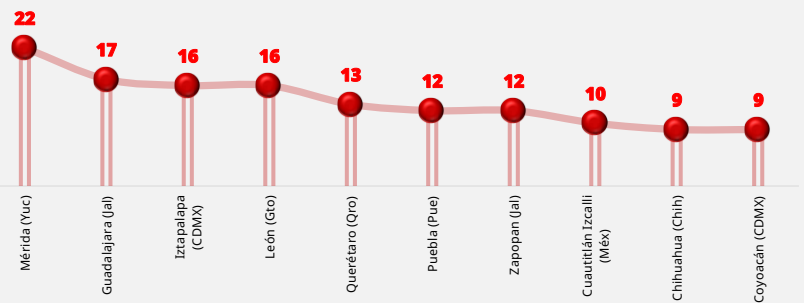
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|                      |         |
|----------------------|---------|
|                      | 295,100 |
|                      | 1,209   |
| <b>Participación</b> | 0.4%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 110 municipios del país se registra al menos una reclamación de El Águila  
Compañía de Seguros, de éstos, 31 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

|                    | 70%           |       | 30% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 18            | 4.2%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 115           | 26.9% |     |
| Entre 40 a 49 años | 115           | 26.9% |     |
| Entre 50 a 59 años | 119           | 27.8% |     |
| Entre 60 a 69 años | 41            | 9.6%  |     |
| Entre 70 a 79 años | 18            | 4.2%  |     |
| Más de 80 años     | 2             | 0.5%  |     |
| TOTAL              | 428           | 100%  |     |

**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

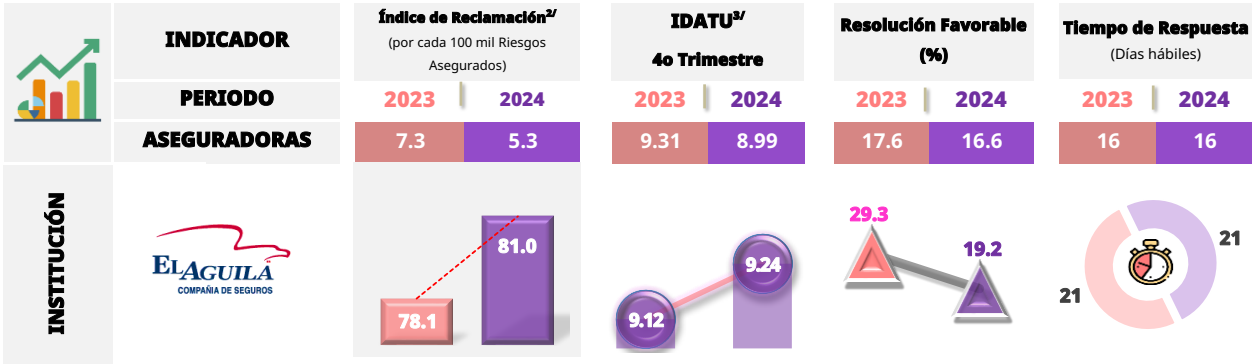
| PRODUCTO<br>(Operación - Ramo) | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|--------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>313</b>    | <b>100.0</b> | <b>428</b>    | <b>100.0</b> | <b>36.7</b> |
| Daños - Automóviles            | 310           | 99.0         | 427           | 99.8         | 37.7        |
| Resto de Productos 1/          | 3             | 1.0          | 1             | 0.2          | -           |

1/ Incluye: Relacionado con otro sector y Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos.

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

Daños - Automóviles porcentualmente  
 presentó un crecimiento

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |            |            |               |
|-----------------------|------------|------------|---------------|
| Tipo de Asunto        | 2023       | 2024       | Var.          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>453</b> | <b>662</b> | <b>46.1%</b>  |
| <b>Consultas</b>      | <b>14</b>  | <b>60</b>  | <b>328.6%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>439</b> | <b>602</b> | <b>37.1%</b>  |
| Aclaraciones          | 0          | 0          | -             |
| Reclamaciones         | 439        | 602        | 37.1%         |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |            |            |              |
|-----------------------------------|------------|------------|--------------|
| Medio de Recepción                | 2023       | 2024       | Var.         |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 226        | 302        | 33.6%        |
| Correo electrónico                | 0          | 153        | -            |
| UNE                               | 210        | 147        | -30.0%       |
| No disponible                     | 3          | 0          | -100.0%      |
| -                                 | -          | -          | -            |
| -                                 | -          | -          | -            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>439</b> | <b>602</b> | <b>37.1%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                | 2023       | 2024       | Part. 2024   |
| Concluidos                        | 392        | 537        | 89.2%        |
| En trámite                        | 47         | 65         | 10.8%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                          | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                      | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                      |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                         | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life      | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                       | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial            | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                      | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                          | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México                 | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                      | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | <b>El Águila Compañía de Seguros</b> | <b>8.74</b>         | <b>10.00</b> | <b>9.24</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.24</b>                     |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                      | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México      | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                        | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                          | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                        | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros         | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana          | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                       | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                         | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                        | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros           | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México                   | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                      | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 59        | 0            | 0.00              | 35.00                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 59        | 1,232        | 20.88             | 2.47                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 59        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 59        | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 87.47                |

#### SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

|                                                                          |                    |    |   |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---|------|------|
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b> | <b>MAXIMO 0.50</b> | 59 | 1 | 1.69 | 0.06 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---|------|------|

**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 (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 31        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 31        | 0            | 0.00              | 25.00                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 31        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 31        | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 31        | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 100.00               |

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

100.00 / 10 = 10.00 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 8.74   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                        | 10.00  | X           | 0.4          |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | 9.24         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANORTE

| PROCESO                               | 2023   | 2024   | Var. (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|
| ASESORÍAS                             | 9,374  | 8,839  | -5.7%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 2,262  | 2,374  | 5.0%     |
| CONTROVERSIAS                         | 2,070  | 2,195  | 6.0%     |
| Gestión Ordinaria                     | 0      | 0      | -        |
| Gestión Electrónica                   | 1,551  | 1,682  | 8.4%     |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0      | 0      | -        |
| Conciliación                          | 519    | 513    | -1.2%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 181    | 158    | -12.7%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 10     | 21     | 110.0%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1      | 0      | -100.0%  |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0      | 0      | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0      | 0      | -        |
| TOTAL                                 | 11,636 | 11,213 | -3.6%    |

**Nota:** 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

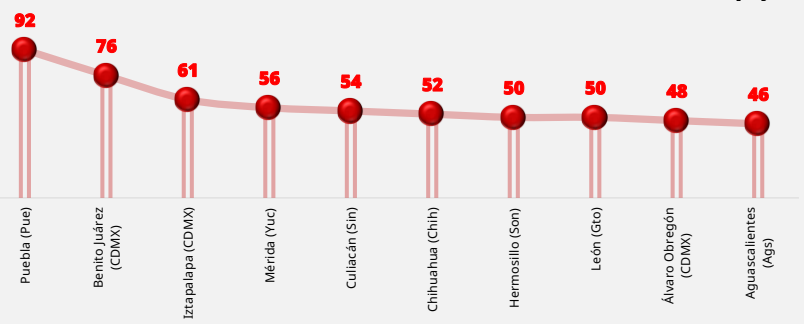
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 11,213  |
| Participación | 3.8%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

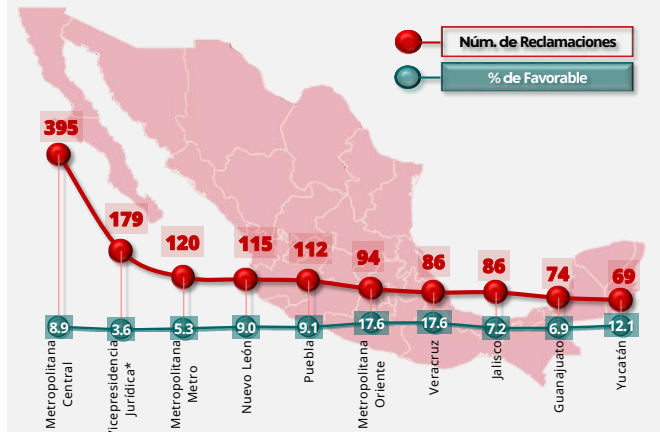
En 298 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Banorte, de éstos, 43 concentran el **60%** de las quejas



**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

|                    | 58%           |       | 42% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 166           | 7.0%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 492           | 20.7% |     |
| Entre 40 a 49 años | 535           | 22.5% |     |
| Entre 50 a 59 años | 546           | 23.0% |     |
| Entre 60 a 69 años | 424           | 17.9% |     |
| Entre 70 a 79 años | 188           | 7.9%  |     |
| Más de 80 años     | 23            | 1.0%  |     |
| TOTAL              | 2,374         | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)    |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |            |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>2,262</b>  | <b>100.0</b> | <b>2,374</b>  | <b>100.0</b> | <b>5.0</b> |
| Daños - Automóviles                                | 1,161         | 51.3         | 1,358         | 57.2         | 17.0       |
| Vida - Individual                                  | 519           | 22.9         | 445           | 18.7         | -14.3      |
| Vida - Grupo                                       | 220           | 9.7          | 197           | 8.3          | -10.5      |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 87            | 3.8          | 115           | 4.8          | 32.2       |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 111           | 4.9          | 93            | 3.9          | -16.2      |
| Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos    | 9             | 0.4          | 30            | 1.3          | 233.3      |
| Resto de Productos 1/                              | 155           | 6.9          | 136           | 5.7          | -          |

1/ Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, entre otros.

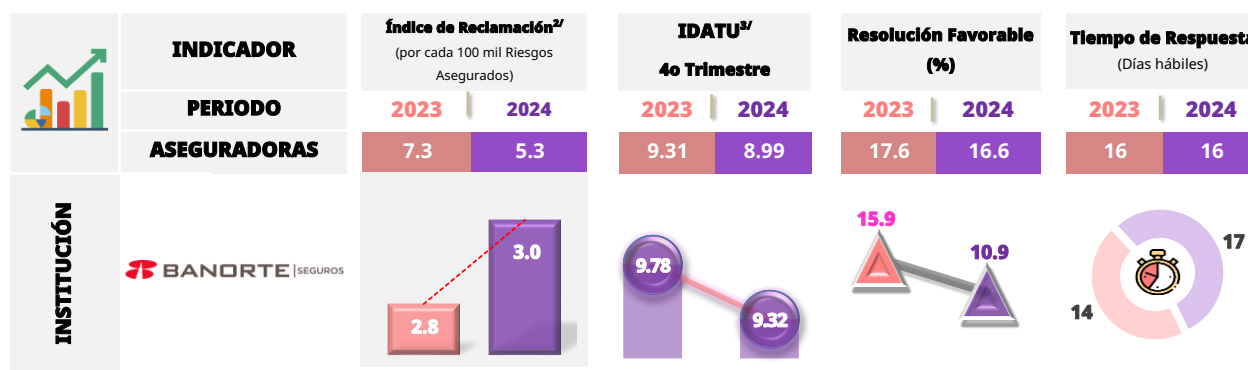
**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

## DIVERSOS INDICADORES

### (Controversias)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>6,755</b> | <b>6,681</b> | <b>-1.1%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>5,157</b> | <b>4,958</b> | <b>-3.9%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>1,598</b> | <b>1,723</b> | <b>7.8%</b>  |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 1,598        | 1,723        | 7.8%         |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |              |             |
|-----------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024         | Var.        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 1,598        | 1,695        | 6.1%        |
| Correo electrónico                | 0            | 16           | -           |
| UNE                               | 0            | 12           | -           |
| -                                 | -            | -            | -           |
| -                                 | -            | -            | -           |
| -                                 | -            | -            | -           |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1,598</b> | <b>1,723</b> | <b>7.8%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |              |              |             |
|                                   | 2023         | 2024         | Part. 2024  |
| Concluidos                        | 1,437        | 1,662        | 96.5%       |
| En trámite                        | 161          | 61           | 3.5%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | <b>Seguros Banorte</b>          | <b>8.90</b>         | <b>9.97</b>  | <b>9.33</b>                         | <b>0.01</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.32</b>                     |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

| GESTIÓN ELECTRÓNICA                                                                       | HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)                                                               |                             |           |              |                   |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|
|                                                                                           | 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                       | 355       | 0            | 0.00              | 35.00                |
|                                                                                           | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                                | 15.00                       | 355       | 6,105        | 17.20             | 4.68                 |
|                                                                                           | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"no favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 355       | 1            | 0.28              | 29.32                |
|                                                                                           | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                           | 20.00                       | 355       | 0            | 0.00              | 20.00                |
|                                                                                           | Calificación del proceso                                                                                        | 100.00                      |           |              |                   | 89.01                |
|                                                                                           | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                        |                             |           |              |                   |                      |
|                                                                                           | Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                        | MAXIMO 0.50                 | 0         | 0            | 0.00              | 0.00                 |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                        |                                                                                                                 |                             |           |              |                   | 89.01                |
| El puntaje 89.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso: |                                                                                                                 |                             |           |              |                   |                      |
| BANORTE   SEGUROS 89.01 / 10 = 8.90 de calificación                                       |                                                                                                                 |                             |           |              |                   |                      |

CONCILIACIÓN

| HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)                                                                                                      |                             |           |              |                   |                      |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|-------------------------------------|
| 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                       | 137       | 0            | 0.00              | 15.00                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Informes no Razonados                                                                                                                                  | 25.00                       | 137       | 0            | 0.00              | 25.00                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                                                                  | 15.00                       | 137       | 1            | 0.73              | 14.74                |                                     |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción                                                                      | 15.00                       | 137       | 0            | 0.00              | 15.00                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                                                                                            | 30.00                       | 137       | 0            | 0.00              | 30.00                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Calificación del proceso                                                                                                                               | 100.00                      |           |              |                   | 99.74                |                                     |
| El puntaje 99.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:                                                              |                             |           |              |                   |                      |                                     |
| <div><div></div><div>99.74 / 10 = 9.97 de calificación</div></div> |                             |           |              |                   |                      |                                     |

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

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024          |        |             |     |              |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|--------|-------------|-----|--------------|
|                                               | PROCESO                                  | CALIF. | Ponderación |     | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                      | 8.90   | X           | 0.6 | 5.34         |
|                                               | Conciliación                             | 9.97   | X           | 0.4 | 3.99         |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = 9.33 |        |             |     |              |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

CHUBB®

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CHUBB SEGUROS MÉXICO

| PROCESO                               | 2023   | 2024   | Var. (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|
| ASESORÍAS                             | 11,797 | 11,095 | -6.0%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 2,446  | 2,607  | 6.6%     |
| CONTROVERSIAS                         | 2,298  | 2,493  | 8.5%     |
| Gestión Ordinaria                     | 0      | 0      | -        |
| Gestión Electrónica                   | 1,848  | 2,048  | 10.8%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0      | 0      | -        |
| Conciliación                          | 450    | 445    | -1.1%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 139    | 100    | -28.1%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 9      | 13     | 44.4%    |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0      | 1      | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0      | 0      | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0      | 0      | -        |
| TOTAL                                 | 14,243 | 13,702 | -3.8%    |

**Nota:** 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

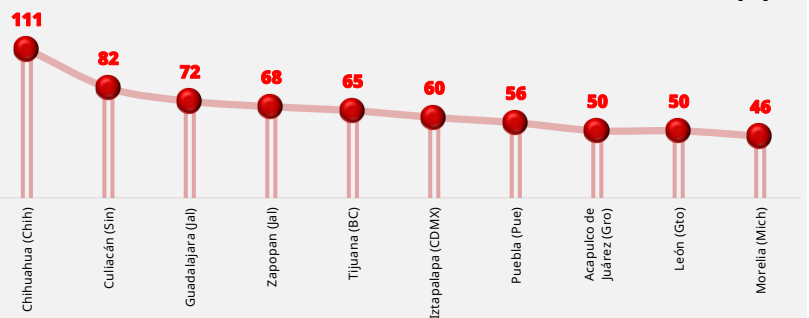
#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|                      |         |
|----------------------|---------|
|                      | 295,100 |
| CHUBB®               | 13,702  |
| Participación CHUBB® | 4.6%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

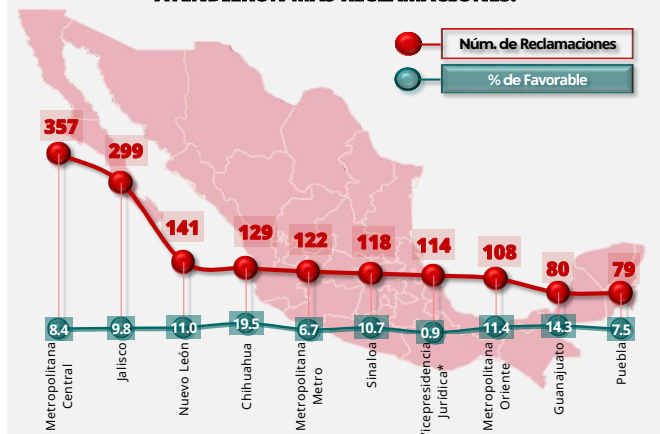
En 278 municipios del país se registra al menos una reclamación de Chubb Seguros México, de éstos, 46 concentran el **60%** de las quejas



**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

|                    | 62%           |       | 38% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 237           | 9.1%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 682           | 26.2% |     |
| Entre 40 a 49 años | 596           | 22.9% |     |
| Entre 50 a 59 años | 520           | 19.9% |     |
| Entre 60 a 69 años | 360           | 13.8% |     |
| Entre 70 a 79 años | 172           | 6.6%  |     |
| Más de 80 años     | 40            | 1.5%  |     |
| TOTAL              | 2,607         | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |           | 2024          |           | Var.(%) |
|----------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) |         |
| TOTAL                                              | 2,446         | 100.0     | 2,607         | 100.0     | 6.6     |
| Daños - Automóviles                                | 1,979         | 80.9      | 2,098         | 80.5      | 6.0     |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 134           | 5.5       | 130           | 5.0       | -3.0    |
| Vida - Individual                                  | 104           | 4.3       | 101           | 3.9       | -2.9    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 47            | 1.9       | 62            | 2.4       | 31.9    |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 37            | 1.5       | 39            | 1.5       | 5.4     |
| Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos    | 26            | 1.1       | 37            | 1.4       | 42.3    |
| Resto de Productos 1/                              | 119           | 4.9       | 140           | 5.4       | -       |

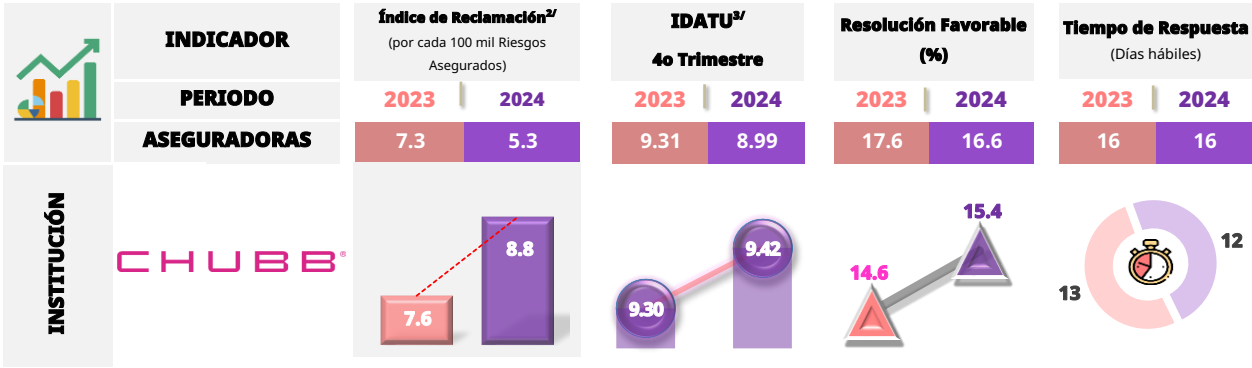
1/ Incluye: Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, Vida - Grupo, entre otros.

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

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

DIVERSOS INDICADORES  
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

| ASUNTOS REGISTRADOS |       |       |       |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Tipo de Asunto      | 2023  | 2024  | Var.  |
| TOTAL               | 6,355 | 7,914 | 24.5% |
| Consultas           | 3,585 | 4,850 | 35.3% |
| Controversias:      | 2,770 | 3,064 | 10.6% |
| Aclaraciones        | 0     | 0     | -     |
| Reclamaciones       | 2,770 | 3,064 | 10.6% |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |       |       |            |
|-----------------------------------|-------|-------|------------|
| Medio de Recepción                | 2023  | 2024  | Var.       |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 1,806 | 2,040 | 13.0%      |
| Correo electrónico                | 683   | 1,024 | 49.9%      |
| Sucursales                        | 16    | 0     | -100.0%    |
| Teléfono                          | 2     | 0     | -100.0%    |
| UNE                               | 263   | 0     | -100.0%    |
| -                                 | -     | -     | -          |
| TOTAL                             | 2,770 | 3,064 | 10.6%      |
| ESTATUS DEL ASUNTO                | 2023  | 2024  | Part. 2024 |
| Concluidos                        | 2,435 | 2,815 | 91.9%      |
| En trámite                        | 335   | 249   | 8.1%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

CHUBB®

| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | <b>Chubb Seguros México</b>     | <b>9.35</b>         | <b>9.54</b>  | <b>9.42</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.42</b>                     |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 491       | 0            | 0.00              | 35.00                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 491       | **<br>4,131  | 8.41              | 9.95                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 491       | 3            | 0.61              | 28.53                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 491       | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 93.49                |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |
| Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación                                               | MAXIMO 0.50                 | 491       | 2            | 0.41              | 0.01                 |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 93.47                |

El puntaje 93.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

CHUBB® 93.47 / 10 = 9.35 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 113       | 0            | 0.00              | 15.00                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 113       | 3            | 0.03              | 22.68                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 113       | 4            | 3.54              | 13.76                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 113       | 12           | 10.62             | 13.94                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 113       | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 95.38                |

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

CHUBB® 95.38 / 10 = 9.54 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |     |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|-----|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación |     | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 9.35   | X           | 0.6 | 5.61         |
|                                               | Conciliación                        | 9.54   | X           | 0.4 | 3.82         |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             |     | 9.42         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AXA SEGUROS

| PROCESO                               | 2023   | 2024   | Var. (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|
| ASESORÍAS                             | 10,614 | 9,853  | -7.2%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 2,272  | 2,531  | 11.4%    |
| CONTROVERSIAS                         | 2,074  | 2,346  | 13.1%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0      | 0      | -        |
| Gestión Electrónica                   | 1,592  | 1,786  | 12.2%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0      | 0      | -        |
| Conciliación                          | 482    | 560    | 16.2%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 187    | 169    | -9.6%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 10     | 16     | 60.0%    |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 1      | 0      | -100.0%  |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0      | 0      | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0      | 0      | -        |
| TOTAL                                 | 12,886 | 12,384 | -3.9%    |

**Nota:** 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

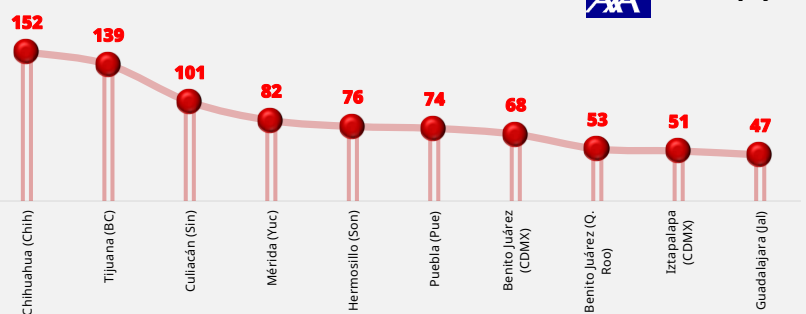
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 12,384  |
| Participación | 4.2%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 252 municipios del país se registra al menos una reclamación de AXA Seguros, 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

|                    | 62%           |       | 38% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 169           | 6.7%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 582           | 23.0% |     |
| Entre 40 a 49 años | 625           | 24.7% |     |
| Entre 50 a 59 años | 515           | 20.3% |     |
| Entre 60 a 69 años | 416           | 16.4% |     |
| Entre 70 a 79 años | 186           | 7.3%  |     |
| Más de 80 años     | 38            | 1.5%  |     |
| TOTAL              | 2,531         | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>2,272</b>  | <b>100.0</b> | <b>2,531</b>  | <b>100.0</b> | <b>11.4</b> |
| Daños - Automóviles                                | 1,466         | 64.5         | 1,644         | 65.0         | 12.1        |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 400           | 17.6         | 515           | 20.3         | 28.8        |
| Vida - Individual                                  | 231           | 10.2         | 191           | 7.5          | -17.3       |
| Resto de Productos 1/                              | 175           | 7.7          | 181           | 7.2          | -           |

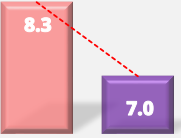
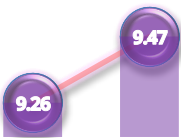
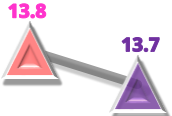
1/ Incluye: Daños - Diversos misceláneos, Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, entre otros.

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

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

Vida - Individual fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

|  | INDICADOR                                                                           | Índice de Reclamación <sup>2/</sup><br>(por cada 100 mil Riesgos Asegurados)        |      | IDATU <sup>3/</sup><br>4o Trimestre                                                 |      | Resolución Favorable (%)                                                             |      | Tiempo de Respuesta<br>(Días hábiles)                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                   | PERIODO                                                                             | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                 | 2024 | 2023                                                                                  | 2024 |
|                                                                                   | ASEGURADORAS                                                                        | 7.3                                                                                 | 5.3  | 9.31                                                                                | 8.99 | 17.6                                                                                 | 16.6 | 16                                                                                    | 16   |
| INSTITUCIÓN                                                                       |  |  |      |  |      |  |      |  |      |
|                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |      |                                                                                     |      |                                                                                      |      |                                                                                       |      |

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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>9,124</b> | <b>8,927</b> | <b>-2.2%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>6,682</b> | <b>6,307</b> | <b>-5.6%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>2,442</b> | <b>2,620</b> | <b>7.3%</b>  |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 2,442        | 2,620        | 7.3%         |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |              |             |
|-----------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024         | Var.        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 1,580        | 1,790        | 13.3%       |
| Centro de atención telefónica     | 0            | 520          | -           |
| Página de internet                | 0            | 193          | -           |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria        | 59           | 60           | 1.7%        |
| Correo electrónico                | 0            | 52           | -           |
| Otros                             | 803          | 5            | -99.4%      |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>2,442</b> | <b>2,620</b> | <b>7.3%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |              |              |             |
|                                   | 2023         | 2024         | Part. 2024  |
| Concluidos                        | 2,244        | 2,367        | 90.3%       |
| En trámite                        | 198          | 253          | 9.7%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | <b>AXA Seguros</b>              | <b>9.28</b>         | <b>9.78</b>  | <b>9.48</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.47</b>                     |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 347       | 0            | 0.00              | 35.00                |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 347       | 3,788        | 10.92             | 8.45                 |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 347       | 1            | 0.29              | 29.31                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 347       | 0            | 0.00              | 20.00                |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 92.76                |

#### SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

|                                                                          |                    |     |   |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|------|
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b> | <b>MAXIMO 0.50</b> | 347 | 0 | 0.00 | 0.00 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---|------|------|

**CALIFICACIÓN FINAL** **92.76**

El puntaje 92.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



92.76 / 10 = 9.28 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 146       | 1            | 0.68              | 14.59                |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 146       | 1            | 0.01              | 24.40                |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 146       | 4            | 2.74              | 14.04                |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 146       | 4            | 2.74              | 14.73                |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 146       | 0            | 0.00              | 30.00                |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 97.76                |

El puntaje 97.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



97.76 / 10 = 9.78 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 9.28   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                    | 9.78   | X           | 0.4          |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.48         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS BANAMEX

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 6,346 | 5,688 | -10.4%   |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 472   | 366   | -22.5%   |
| CONTROVERSIAS                         | 438   | 340   | -22.4%   |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 356   | 274   | -23.0%   |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 82    | 66    | -19.5%   |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 29    | 21    | -27.6%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 5     | 5     | 0.0%     |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0     | 0     | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 6,818 | 6,054 | -11.2%   |

**Nota:** 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

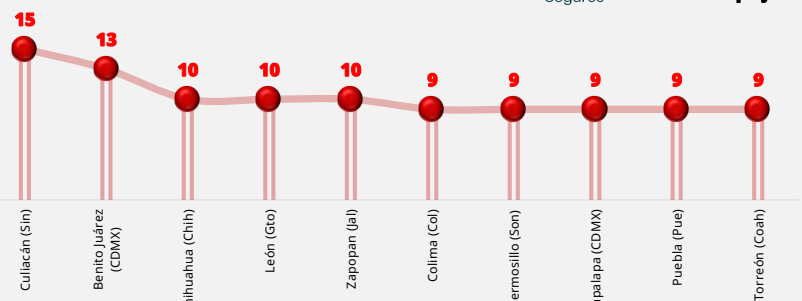
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|                      |         |
|----------------------|---------|
|                      | 295,100 |
|                      | 6,054   |
| <b>Participación</b> | 2.1%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 119 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros  
Banamex, 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

|                    | 44%           |       | 56% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 20            | 5.5%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 42            | 11.5% |     |
| Entre 40 a 49 años | 52            | 14.2% |     |
| Entre 50 a 59 años | 99            | 27.0% |     |
| Entre 60 a 69 años | 95            | 26.0% |     |
| Entre 70 a 79 años | 51            | 13.9% |     |
| Más de 80 años     | 7             | 1.9%  |     |
| TOTAL              | 366           | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)      |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |              |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>472</b>    | <b>100.0</b> | <b>366</b>    | <b>100.0</b> | <b>-22.5</b> |
| Vida - Individual                                  | 287           | 60.8         | 220           | 60.1         | -23.3        |
| Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales  | 69            | 14.6         | 55            | 15.0         | -20.3        |
| Vida - Grupo                                       | 20            | 4.2          | 15            | 4.1          | -25.0        |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 11            | 2.3          | 14            | 3.8          | 27.3         |
| Daños - Automóviles                                | 15            | 3.2          | 10            | 2.7          | -33.3        |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 17            | 3.6          | 9             | 2.5          | -47.1        |
| Resto de Productos 1/                              | 53            | 11.2         | 43            | 11.7         | -            |

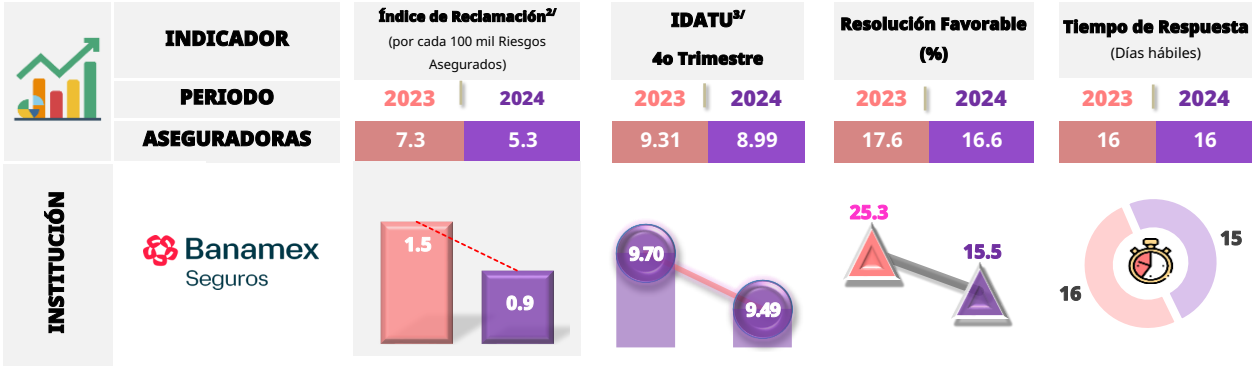
1/ Incluye: Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos, Daños - Incendio, entre otros.

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

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

Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución

### DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |               |
|-----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>6,211</b> | <b>5,490</b> | <b>-11.6%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>5,163</b> | <b>4,854</b> | <b>-6.0%</b>  |
| <b>Controversias:</b> | <b>1,048</b> | <b>636</b>   | <b>-39.3%</b> |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -             |
| Reclamaciones         | 1,048        | 636          | -39.3%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |            |               |
|-----------------------------------|--------------|------------|---------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024       | Var.          |
| Teléfono                          | 605          | 343        | -43.3%        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 357          | 271        | -24.1%        |
| UNE                               | 81           | 22         | -72.8%        |
| Correo electrónico                | 1            | 0          | -100.0%       |
| Página de internet                | 4            | 0          | -100.0%       |
| -                                 | -            | -          | -             |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1,048</b> | <b>636</b> | <b>-39.3%</b> |

| ESTATUS DEL ASUNTO | 2023 | 2024 | Part. 2024 |
|--------------------|------|------|------------|
| Concluidos         | 954  | 575  | 90.4%      |
| En trámite         | 94   | 61   | 9.6%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | <b>Seguros Banamex</b>          | <b>9.15</b>         | <b>10.00</b> | <b>9.49</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.49</b>                     |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

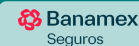
### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 50        | 0            | 0.00              | 35.00                | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 50        | **<br>706    | 14.12             | 6.53                 |   |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 50        | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 50        | 0            | 0.00              | 20.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 91.53                |   |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |   |
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                 | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 50        | 0            | 0.00              | 0.00                 |   |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | <b>91.53</b>         |   |

El puntaje 91.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 **91.53 / 10 = 9.15 de calificación**

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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        | 0            | 0.00              | 25.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 15        | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 15        | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 15        | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 100.00               |   |

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

 **100.00 / 10 = 10.00 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 9.15   | X<br>0.6    | 5.49         |
|                                               | Conciliación                    | 10.00  | X<br>0.4    | 4.00         |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | <b>9.49</b>  |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



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

| PROCESO                               | 2023   | 2024   | Var. (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|
| ASESORÍAS                             | 16,432 | 14,287 | -13.1%   |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 5,131  | 5,016  | -2.2%    |
| CONTROVERSIAS                         | 4,752  | 4,724  | -0.6%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0      | 0      | -        |
| Gestión Electrónica                   | 3,820  | 3,870  | 1.3%     |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0      | 0      | -        |
| Conciliación                          | 932    | 854    | -8.4%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 346    | 257    | -25.7%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 31     | 33     | 6.5%     |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 2      | 2      | 0.0%     |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0      | 0      | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0      | 0      | -        |
| TOTAL                                 | 21,563 | 19,303 | -10.5%   |

**Nota:** 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

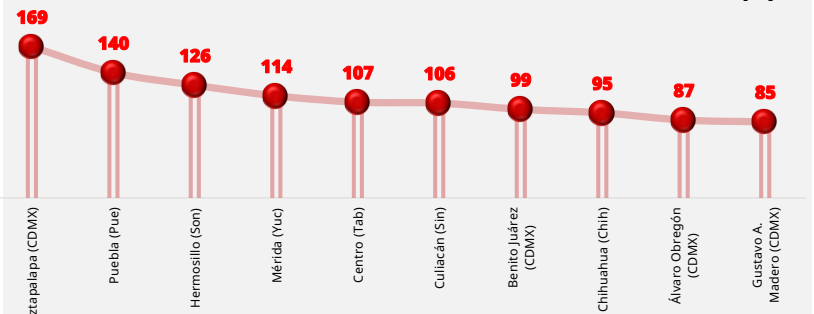
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 19,303  |
| Participación | 6.5%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 455 municipios del país se registra al menos una reclamación de Grupo Nacional Provincial, 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

|                    | 56%           |       | 44% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 455           | 9.1%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 1,217         | 24.3% |     |
| Entre 40 a 49 años | 1,223         | 24.4% |     |
| Entre 50 a 59 años | 1,111         | 22.1% |     |
| Entre 60 a 69 años | 693           | 13.8% |     |
| Entre 70 a 79 años | 266           | 5.3%  |     |
| Más de 80 años     | 51            | 1.0%  |     |
| TOTAL              | 5,016         | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)     |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |             |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>5,131</b>  | <b>100.0</b> | <b>5,016</b>  | <b>100.0</b> | <b>-2.2</b> |
| Daños - Automóviles                                | 3,572         | 69.6         | 3,321         | 66.2         | -7.0        |
| Vida - Individual                                  | 880           | 17.2         | 940           | 18.7         | 6.8         |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 439           | 8.6          | 438           | 8.7          | -0.2        |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 55            | 1.1          | 82            | 1.6          | 49.1        |
| Resto de Productos 1/                              | 185           | 3.6          | 235           | 4.7          | -           |

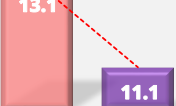
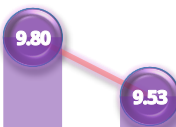
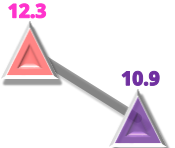
Daños - Automóviles fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

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

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)

|  | INDICADOR                                                                           | Índice de Reclamación <sup>2/</sup><br>(por cada 100 mil Riesgos Asegurados)        |      | IDATU <sup>3/</sup><br>4o Trimestre                                                 |      | Resolución Favorable<br>(%)                                                          |      | Tiempo de Respuesta<br>(Días hábiles)                                                 |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                    | PERIODO                                                                             | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                | 2024 | 2023                                                                                 | 2024 | 2023                                                                                  | 2024 |
|                                                                                    | ASEGURADORAS                                                                        | 7.3                                                                                 | 5.3  | 9.31                                                                                | 8.99 | 17.6                                                                                 | 16.6 | 16                                                                                    | 16   |
| INSTITUCIÓN                                                                        |  |  |      |  |      |  |      |  |      |
|                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |      |                                                                                     |      |                                                                                      |      |                                                                                       |      |

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

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023         | 2024         | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>8,599</b> | <b>8,170</b> | <b>-5.0%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>5,052</b> | <b>4,798</b> | <b>-5.0%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>3,547</b> | <b>3,372</b> | <b>-4.9%</b> |
| Aclaraciones          | 0            | 0            | -            |
| Reclamaciones         | 3,547        | 3,372        | -4.9%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |              |              |              |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Medio de Recepción                | 2023         | 2024         | Var.         |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 3,307        | 3,332        | 0.8%         |
| UNE                               | 240          | 40           | -83.3%       |
| -                                 | -            | -            | -            |
| -                                 | -            | -            | -            |
| -                                 | -            | -            | -            |
| -                                 | -            | -            | -            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>3,547</b> | <b>3,372</b> | <b>-4.9%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |              |              |              |
|                                   | 2023         | 2024         | Part. 2024   |
| Concluidos                        | 3,547        | 3,372        | 100.0%       |
| En trámite                        | 0            | 0            | 0.0%         |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                      | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|----------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                  | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                  |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                     | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life  | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | Metlife México                   | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.64                            |  |
| 4                          | <b>Grupo Nacional Provincial</b> | <b>9.22</b>         | <b>10.00</b> | <b>9.53</b>                         | <b>0.00</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.00</b>   | <b>0.00</b> | <b>9.53</b>                     |  |
| 5                          | Seguros Banamex                  | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                      | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México             | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                  | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros    | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                  | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México  | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                    | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                      | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                    | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros     | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana      | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                   | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                     | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                    | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros       | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México               | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                  | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 854       | 0            | 0.00              | 35.00                | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 854       | 11,106       | 13.00             | 7.20                 |   |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 854       | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 854       | 0            | 0.00              | 20.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 92.20                |   |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |   |
| Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación                                               | MAXIMO 0.50                 | 854       | 0            | 0.00              | 0.00                 |   |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 92.20                |   |

El puntaje 92.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



92.20 / 10 = 9.22 de calificación

CONCILIACIÓN

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

| 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                       | 214       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 214       | 0            | 0.00              | 25.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 214       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 214       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 214       | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 100.00               |   |

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



100.00 / 10 = 10.00 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |      |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |      |
|                                               | Gestión Electrónica             | 9.22   | X           | 0.6          | 5.53 |
|                                               | Conciliación                    | 10.00  | X           | 0.4          | 4.00 |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.53         |      |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE METLIFE MÉXICO

| PROCESO                               | 2023   | 2024   | Var. (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|
| ASESORÍAS                             | 10,415 | 9,175  | -11.9%   |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 2,165  | 2,210  | 2.1%     |
| CONTROVERSIAS                         | 1,963  | 2,069  | 5.4%     |
| Gestión Ordinaria                     | 0      | 0      | -        |
| Gestión Electrónica                   | 1,577  | 1,688  | 7.0%     |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0      | 0      | -        |
| Conciliación                          | 386    | 381    | -1.3%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 171    | 123    | -28.1%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 23     | 16     | -30.4%   |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 8      | 2      | -75.0%   |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0      | 0      | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0      | 0      | -        |
| TOTAL                                 | 12,580 | 11,385 | -9.5%    |

**Nota:** 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

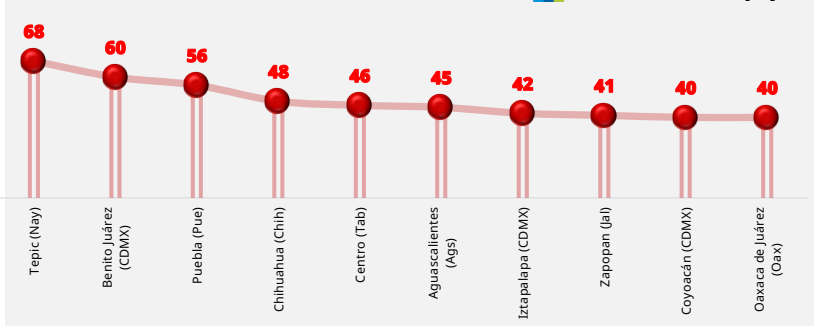
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 11,385  |
| Participación | 3.9%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

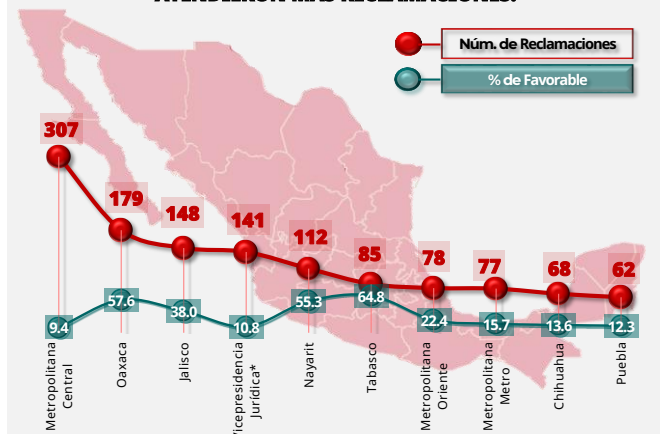
En 384 municipios del país se registra al menos una reclamación de Metlife México, de éstos, 60 concentran el **60%** de las quejas



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

## TOP 10

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



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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

|                    | 40%           |       | 60% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 108           | 4.9%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 378           | 17.1% |     |
| Entre 40 a 49 años | 512           | 23.2% |     |
| Entre 50 a 59 años | 562           | 25.4% |     |
| Entre 60 a 69 años | 398           | 18.0% |     |
| Entre 70 a 79 años | 205           | 9.3%  |     |
| Más de 80 años     | 47            | 2.1%  |     |
| TOTAL              | 2,210         | 100%  |     |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |              | 2024          |              | Var.(%)    |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%)    | Reclamaciones | Part. (%)    |            |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>2,165</b>  | <b>100.0</b> | <b>2,210</b>  | <b>100.0</b> | <b>2.1</b> |
| Vida - Individual                                  | 1,644         | 75.9         | 1,578         | 71.4         | -4.0       |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 275           | 12.7         | 369           | 16.7         | 34.2       |
| Vida - Grupo                                       | 215           | 9.9          | 216           | 9.8          | 0.5        |
| Resto de Productos 1/                              | 31            | 1.4          | 47            | 2.1          | -          |

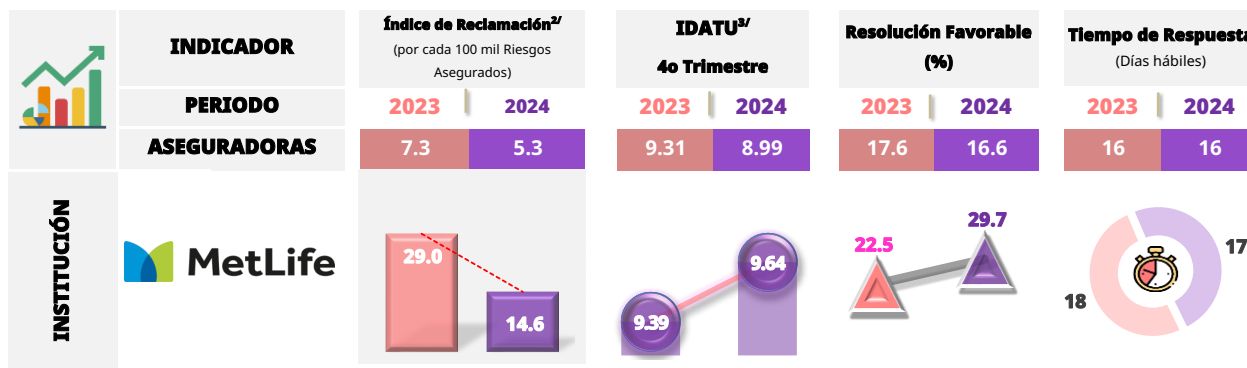
Vida - Individual porcentualmente tuvo una disminución

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

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, SIAB Vida y relacionado con otro sector.

**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 (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

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

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

| ASUNTOS REGISTRADOS   |               |               |              |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Tipo de Asunto        | 2023          | 2024          | Var.         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>23,405</b> | <b>27,718</b> | <b>18.4%</b> |
| <b>Consultas</b>      | <b>10,506</b> | <b>12,230</b> | <b>16.4%</b> |
| <b>Controversias:</b> | <b>12,899</b> | <b>15,488</b> | <b>20.1%</b> |
| Aclaraciones          | 0             | 0             | -            |
| Reclamaciones         | 12,899        | 15,488        | 20.1%        |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |               |               |              |
|-----------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Medio de Recepción                | 2023          | 2024          | Var.         |
| UNE                               | 8,182         | 11,421        | 39.6%        |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 1,567         | 1,695         | 8.2%         |
| Sucursales                        | 1,500         | 1,285         | -14.3%       |
| Correo electrónico                | 373           | 507           | 35.9%        |
| Centro de atención telefónica     | 444           | 492           | 10.8%        |
| Otros                             | 833           | 88            | -89.4%       |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>12,899</b> | <b>15,488</b> | <b>20.1%</b> |
| ESTATUS DEL ASUNTO                |               |               |              |
|                                   | 2023          | 2024          | Part. 2024   |
| Concluidos                        | 9,889         | 11,550        | 74.6%        |
| En trámite                        | 3,010         | 3,938         | 25.4%        |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING                    | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |             |               |             | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |  |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------------|--|
|                            |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |             | Beneficio (+) |             |                                 |  |
|                            |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)          | c)            | d)          |                                 |  |
| 1                          | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00        | 0.05          | 0.00        | 9.74                            |  |
| 2                          | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00        | 0.05          | 0.05        | 9.68                            |  |
| 3                          | <b>Metlife México</b>           | <b>9.26</b>         | <b>9.97</b>  | <b>9.54</b>                         | <b>0.01</b>             | <b>0.00</b> | <b>0.05</b>   | <b>0.05</b> | <b>9.64</b>                     |  |
| 4                          | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.53                            |  |
| 5                          | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.49                            |  |
| 6                          | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.47                            |  |
| 7                          | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.42                            |  |
| 8                          | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.32                            |  |
| 9                          | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 10                         | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.24                            |  |
| 11                         | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.20                            |  |
| 12                         | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.08                            |  |
| 13                         | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.07                            |  |
| 14                         | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03        | 0.00          | 0.00        | 9.06                            |  |
| 15                         | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 9.01                            |  |
| 16                         | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.91                            |  |
| 17                         | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 18                         | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.70                            |  |
| 19                         | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01        | 0.00          | 0.00        | 8.54                            |  |
| 20                         | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 8.06                            |  |
| 21                         | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00        | 0.00          | 0.00        | 7.74                            |  |
| <b>Promedio del Sector</b> |                                 | <b>8.86</b>         | <b>9.71</b>  | <b>8.99</b>                         |                         |             |               |             | <b>8.99</b>                     |  |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 433       | 0            | 0.00              | 35.00                | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 433       | **<br>5,333  | 12.32             | 7.61                 |   |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 433       | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 433       | 0            | 0.00              | 20.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 92.61                |   |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |   |
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                 | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 433       | 0            | 0.00              | 0.00                 |   |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 92.61                |   |

El puntaje 92.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

MetLife 92.61 / 10 = 9.26 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 110       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 110       | 0            | 0.00              | 25.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 110       | 1            | 0.91              | 14.68                |   |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 110       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 110       | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 99.68                |   |

El puntaje 99.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

MetLife 99.68 / 10 = 9.97 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024     |        |             |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                             | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica                 | 9.26   | X           | 0.6          |
|                                               | Conciliación                        | 9.97   | X           | 0.4          |
|                                               | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = |        |             | 9.54         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



SEGUROS  
MONTERREY

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE

| PROCESO                               | 2023  | 2024  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| ASESORÍAS                             | 5,937 | 5,432 | -8.5%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 368   | 328   | -10.9%   |
| CONTROVERSIAS                         | 328   | 302   | -7.9%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0     | 0     | -        |
| Gestión Electrónica                   | 245   | 226   | -7.8%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0     | 0     | -        |
| Conciliación                          | 83    | 76    | -8.4%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 36    | 26    | -27.8%   |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 4     | 0     | -100.0%  |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 0     | 0     | -        |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0     | 0     | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0     | 0     | -        |
| TOTAL                                 | 6,305 | 5,760 | -8.6%    |

**Nota:** 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

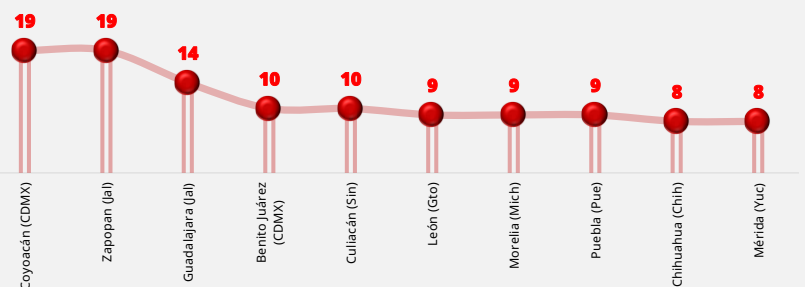
#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|                                  |         |
|----------------------------------|---------|
|                                  | 295,100 |
| SEGUROS MONTERREY                | 5,760   |
| Participación  SEGUROS MONTERREY | 2.0%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

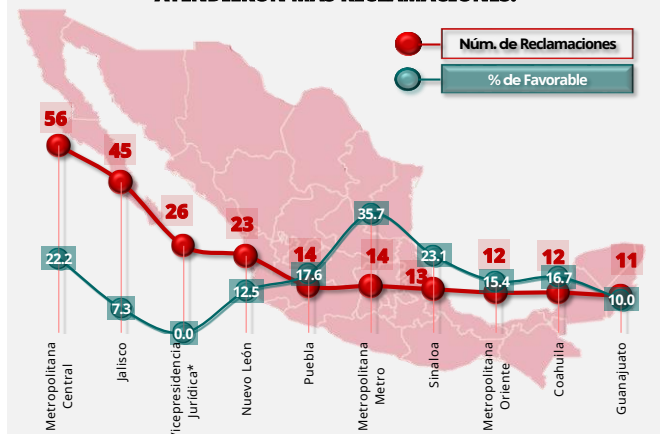
En 82 municipios del país se registra al menos una reclamación de Seguros Monterrey New York Life, de éstos, 26 concentran el **60%** de las quejas



**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

|                    | 56%           |       | 44% |
|--------------------|---------------|-------|-----|
| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |     |
| Entre 18 a 29 años | 25            | 7.6%  |     |
| Entre 30 a 39 años | 95            | 29.0% |     |
| Entre 40 a 49 años | 75            | 22.9% |     |
| Entre 50 a 59 años | 46            | 14.0% |     |
| Entre 60 a 69 años | 65            | 19.8% |     |
| Entre 70 a 79 años | 20            | 6.1%  |     |
| Más de 80 años     | 2             | 0.6%  |     |
| TOTAL              | 328           | 100%  |     |

**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

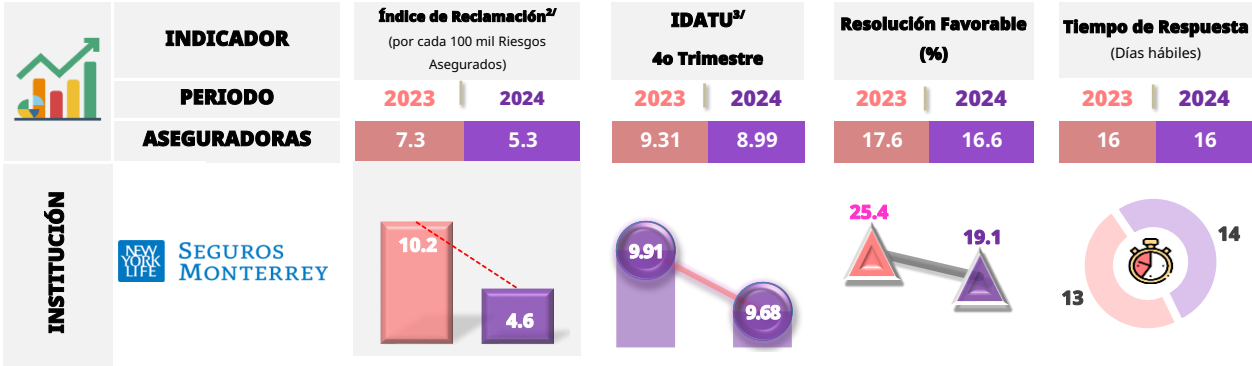
| PRODUCTO<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |           | 2024          |           | Var.(%) |
|----------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) |         |
| TOTAL                                              | 368           | 100.0     | 328           | 100.0     | -10.9   |
| Vida - Individual                                  | 182           | 49.5      | 172           | 52.4      | -5.5    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 168           | 45.7      | 143           | 43.6      | -14.9   |
| Resto de Productos 1/                              | 18            | 4.9       | 13            | 4.0       | -       |

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

1/ Incluye: Vida - Grupo, Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales y relacionado con otro sector.

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 (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

| ASUNTOS REGISTRADOS |       |       |       |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Tipo de Asunto      | 2023  | 2024  | Var.  |
| TOTAL               | 6,164 | 6,193 | 0.5%  |
| Consultas           | 5,819 | 5,875 | 1.0%  |
| Controversias:      | 345   | 320   | -7.2% |
| Aclaraciones        | 0     | 0     | -     |
| Reclamaciones       | 345   | 320   | -7.2% |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |      |      |        |
|-----------------------------------|------|------|--------|
| Medio de Recepción                | 2023 | 2024 | Var.   |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 271  | 225  | -17.0% |
| Correo electrónico                | 55   | 87   | 58.2%  |
| Teléfono                          | 19   | 7    | -63.2% |
| Sucursales                        | 0    | 1    | -      |
| -                                 | -    | -    | -      |
| -                                 | -    | -    | -      |
| TOTAL                             | 345  | 320  | -7.2%  |

| ESTATUS DEL ASUNTO | 2023 | 2024 | Part. 2024 |
|--------------------|------|------|------------|
| Concluidos         | 344  | 320  | 100.0%     |
| En trámite         | 1    | 0    | 0.0%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

| RANKING | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |      |               |      | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |
|---------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|------|---------------|------|---------------------------------|
|         |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |      | Beneficio (+) |      |                                 |
|         |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)   | c)            | d)   |                                 |
| 1       | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00 | 0.05          | 0.00 | 9.74                            |
| 2       | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00 | 0.05          | 0.05 | 9.68                            |
| 3       | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00 | 0.05          | 0.05 | 9.64                            |
| 4       | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.53                            |
| 5       | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.49                            |
| 6       | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.47                            |
| 7       | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.42                            |
| 8       | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.32                            |
| 9       | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.24                            |
| 10      | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.24                            |
| 11      | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.20                            |
| 12      | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.08                            |
| 13      | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.07                            |
| 14      | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03 | 0.00          | 0.00 | 9.06                            |
| 15      | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.01                            |
| 16      | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.91                            |
| 17      | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.70                            |
| 18      | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01 | 0.00          | 0.00 | 8.70                            |
| 19      | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01 | 0.00          | 0.00 | 8.54                            |
| 20      | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.06                            |
| 21      | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 7.74                            |
|         | Promedio del Sector             | 8.86                | 9.71         | 8.99                                |                         |      |               |      | 8.99                            |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 50        | 0            | 0.00              | 35.00                | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 50        | **<br>580    | 11.60             | 8.04                 |   |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 50        | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 50        | 0            | 0.00              | 20.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 93.04                |   |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |   |
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                 | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 50        | 0            | 0.00              | 0.00                 |   |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 93.04                |   |

El puntaje 93.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

SEGUROS MONTERREY 93.04 / 10 = 9.30 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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        | 0            | 0.00              | 25.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 19        | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| 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                      |           |              |                   | 100.00               |   |

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

SEGUROS MONTERREY 100.00 / 10 = 10.00 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 9.30   | X<br>0.6    | 5.58         |
|                                               | Conciliación                    | 10.00  | X<br>0.4    | 4.00         |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.58         |



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

**BBVA**

Seguros

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA SEGUROS

| PROCESO                               | 2023   | 2024   | Var. (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|
| ASESORÍAS                             | 11,486 | 11,087 | -3.5%    |
| RECLAMACIONES<br>(Quejas del usuario) | 3,021  | 3,627  | 20.1%    |
| CONTROVERSIAS                         | 2,808  | 3,377  | 20.3%    |
| Gestión Ordinaria                     | 0      | 0      | -        |
| Gestión Electrónica                   | 2,237  | 2,685  | 20.0%    |
| Gestión de cobranza (REDECO)          | 0      | 0      | -        |
| Conciliación                          | 571    | 692    | 21.2%    |
| SOLICITUD DE DICTAMEN                 | 184    | 220    | 19.6%    |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA               | 24     | 27     | 12.5%    |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA             | 5      | 3      | -40.0%   |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES           | 0      | 0      | -        |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS           | 0      | 0      | -        |
| TOTAL                                 | 14,507 | 14,714 | 1.4%     |

**Nota:** 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

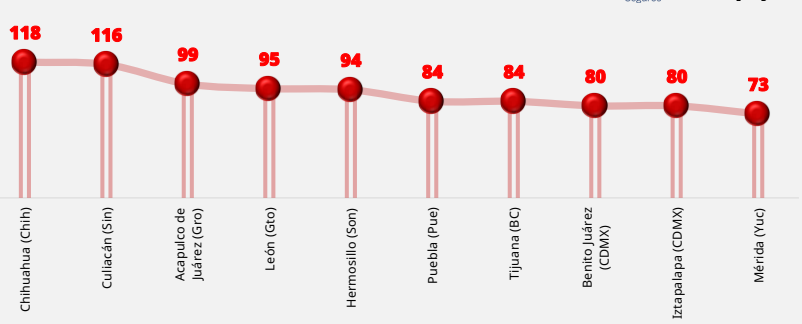
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR ASEGURADOR<sup>1/</sup>

|               |         |
|---------------|---------|
|               | 295,100 |
|               | 14,714  |
| Participación | 5.0%    |

<sup>1/</sup> No incluye las Acciones de Defensa de las Aseguradoras Especializadas en Salud y Aseguradoras de Pensiones.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 381 municipios del país se registra al menos una reclamación de BBVA Seguros, de éstos, 44 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



58%



42%



| RANGO DE EDAD      | RECLAMACIONES | PART. |
|--------------------|---------------|-------|
| Entre 18 a 29 años | 391           | 10.8% |
| Entre 30 a 39 años | 879           | 24.2% |
| Entre 40 a 49 años | 771           | 21.3% |
| Entre 50 a 59 años | 733           | 20.2% |
| Entre 60 a 69 años | 577           | 15.9% |
| Entre 70 a 79 años | 223           | 6.1%  |
| Más de 80 años     | 53            | 1.5%  |
| TOTAL              | 3,627         | 100%  |

**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<br>(Operación - Ramo)                     | 2023          |           | 2024          |           | Var.(%) |
|----------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------|
|                                                    | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) |         |
| TOTAL                                              | 3,021         | 100.0     | 3,627         | 100.0     | 20.1    |
| Daños - Automóviles                                | 1,493         | 49.4      | 1,993         | 54.9      | 33.5    |
| Vida - Individual                                  | 758           | 25.1      | 863           | 23.8      | 13.9    |
| Daños - Diversos misceláneos                       | 283           | 9.4       | 256           | 7.1       | -9.5    |
| Vida - Grupo                                       | 107           | 3.5       | 97            | 2.7       | -9.3    |
| Daños - Terremoto y otros riesgos catastróficos    | 44            | 1.5       | 68            | 1.9       | 54.5    |
| Accidentes y Enfermedades - Gastos médicos mayores | 44            | 1.5       | 64            | 1.8       | 45.5    |
| Daños - Incendio                                   | 23            | 0.8       | 41            | 1.1       | 78.3    |
| Resto de Productos 1/                              | 269           | 8.9       | 245           | 6.8       | -       |

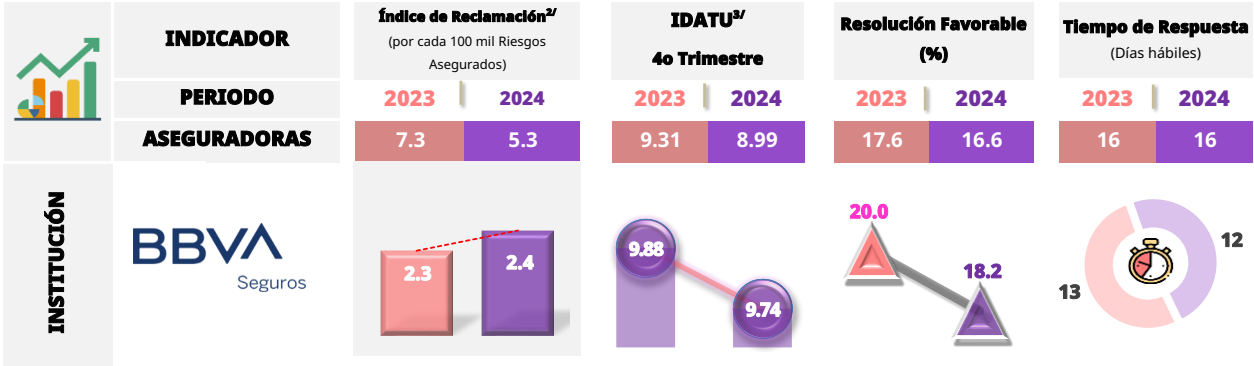
Daños - Diversos misceláneos fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución

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

1/ Incluye: Accidentes y Enfermedades - Accidentes personales, Daños - Responsabilidad civil y riesgos profesionales, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES  
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

| ASUNTOS REGISTRADOS |       |       |       |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Tipo de Asunto      | 2023  | 2024  | Var.  |
| TOTAL               | 7,360 | 7,524 | 2.2%  |
| Consultas           | 5,132 | 4,829 | -5.9% |
| Controversias:      | 2,228 | 2,695 | 21.0% |
| Aclaraciones        | 0     | 0     | -     |
| Reclamaciones       | 2,228 | 2,695 | 21.0% |

\*Información al cierre de 2024; 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.

| CONTROVERSIAS                     |       |       |       |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| Medio de Recepción                | 2023  | 2024  | Var.  |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 2,228 | 2,695 | 21.0% |
| -                                 | -     | -     | -     |
| -                                 | -     | -     | -     |
| -                                 | -     | -     | -     |
| -                                 | -     | -     | -     |
| TOTAL                             | 2,228 | 2,695 | 21.0% |

| ESTATUS DEL ASUNTO | 2023  | 2024  | Part. 2024 |
|--------------------|-------|-------|------------|
| Concluidos         | 1,989 | 2,468 | 91.6%      |
| En trámite         | 239   | 227   | 8.4%       |

## 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<sup>1/</sup> 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 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 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\*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores.** (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género.** (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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.

\*/ 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



| RANKING | INSTITUCIÓN                     | PROCESO DE ATENCIÓN |              |                                     | INDICADORES ADICIONALES |      |               |      | IDATU**<br>(CALIFICACIÓN FINAL) |
|---------|---------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|------|---------------|------|---------------------------------|
|         |                                 | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-)        |      | Beneficio (+) |      |                                 |
|         |                                 |                     |              |                                     | a)                      | b)   | c)            | d)   |                                 |
| 1       | BBVA Seguros                    | 9.49                | 10.00        | 9.69                                | 0.01                    | 0.00 | 0.05          | 0.00 | 9.74                            |
| 2       | Seguros Monterrey New York Life | 9.30                | 10.00        | 9.58                                | 0.00                    | 0.00 | 0.05          | 0.05 | 9.68                            |
| 3       | Metlife México                  | 9.26                | 9.97         | 9.54                                | 0.01                    | 0.00 | 0.05          | 0.05 | 9.64                            |
| 4       | Grupo Nacional Provincial       | 9.22                | 10.00        | 9.53                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.53                            |
| 5       | Seguros Banamex                 | 9.15                | 10.00        | 9.49                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.49                            |
| 6       | AXA Seguros                     | 9.28                | 9.78         | 9.48                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.47                            |
| 7       | Chubb Seguros México            | 9.35                | 9.54         | 9.42                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.42                            |
| 8       | Seguros Banorte                 | 8.90                | 9.97         | 9.33                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.32                            |
| 9       | El Águila Compañía de Seguros   | 8.74                | 10.00        | 9.24                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.24                            |
| 10      | Seguros Inbursa                 | 8.97                | 9.64         | 9.24                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.24                            |
| 11      | Zurich Santander Seguros México | 8.77                | 9.84         | 9.20                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.20                            |
| 12      | Seguros Atlas                   | 8.65                | 9.72         | 9.08                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.08                            |
| 13      | HDI Seguros                     | 8.55                | 9.87         | 9.08                                | 0.01                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.07                            |
| 14      | Mapfre México                   | 8.59                | 9.87         | 9.10                                | 0.01                    | 0.03 | 0.00          | 0.00 | 9.06                            |
| 15      | Quálitas Compañía de Seguros    | 8.49                | 9.79         | 9.01                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 9.01                            |
| 16      | Zurich Aseguradora Mexicana     | 8.54                | 9.45         | 8.91                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.91                            |
| 17      | Seguros Afirme                  | 7.92                | 9.86         | 8.70                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.70                            |
| 18      | HSBC Seguros                    | 8.27                | 9.36         | 8.71                                | 0.00                    | 0.01 | 0.00          | 0.00 | 8.70                            |
| 19      | Seguros Argos                   | 8.50                | 8.63         | 8.55                                | 0.00                    | 0.01 | 0.00          | 0.00 | 8.54                            |
| 20      | A.N.A. Compañía de Seguros      | 8.00                | 8.14         | 8.06                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 8.06                            |
| 21      | AIG Seguros México              | 6.23                | 10.00        | 7.74                                | 0.00                    | 0.00 | 0.00          | 0.00 | 7.74                            |
|         | Promedio del Sector             | 8.86                | 9.71         | 8.99                                |                         |      |               |      | 8.99                            |

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

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

**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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 555       | 0            | 0.00              | 35.00                | ✓ |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos                                                         | 15.00                       | 555       | **<br>4,718  | 8.50              | 9.90                 |   |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "no favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00                       | 555       | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                                    | 20.00                       | 555       | 0            | 0.00              | 20.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                                 | 100.00                      |           |              |                   | 94.90                |   |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:                                                 |                             |           |              |                   |                      |   |
| Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>                                 | <b>MAXIMO 0.50</b>          | 555       | 0            | 0.00              | 0.00                 |   |
| CALIFICACIÓN FINAL                                                                                       |                             |           |              |                   | 94.90                |   |

El puntaje 94.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BBVA  
Seguros

94.90 / 10 = 9.49 de calificación

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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                       | 166       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Informes no Razonados                                                                     | 25.00                       | 166       | 0            | 0.00              | 25.00                | ✓ |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")                     | 15.00                       | 166       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción         | 15.00                       | 166       | 0            | 0.00              | 15.00                | ✓ |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio                                               | 30.00                       | 166       | 0            | 0.00              | 30.00                | ✓ |
| Calificación del proceso                                                                  | 100.00                      |           |              |                   | 100.00               |   |

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

BBVA  
Seguros

100.00 / 10 = 10.00 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) ]

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: octubre-diciembre 2024 |        |             |              |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------|--------------|
|                                               | PROCESO                         | CALIF. | Ponderación | Calificación |
|                                               | Gestión Electrónica             | 9.49   | X<br>0.6    | 5.69         |
|                                               | Conciliación                    | 10.00  | X<br>0.4    | 4.00         |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =           |                                 |        |             | 9.69         |