



Ciudad de México, 28 de enero de 2026  
Comunicado 011

## Ya Conoces el Índice de Atención a Usuarios (IDATU) del Sector Instituciones de Seguros y Seguros para la Salud. La CONDUSEF publica los resultados del tercer trimestre de 2025

- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) dio a conocer el nivel de atención que las Instituciones de Seguros y Seguros para la Salud tuvieron al atender las reclamaciones concluidas en el tercer trimestre de 2025 en la Comisión.
- Atradius Seguros de Crédito, S.A.; Seguros Azteca, S.A. de C.V.; Chubb Fianzas Monterrey, Aseguradora de Caución, S.A.; BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México; Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V., HDI Global Seguros, SA.; BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México y Quálitas Salud, S.A. DE C.V., las ocho instituciones con el índice más alto en el IDATU.
- Seguros Sura, S.A. de C.V.; Seguros Ve Por Más, S.A., Grupo Financiero Ve Por Más; Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V.; Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.; HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC y Plan Seguro, S.A. de C.V., Compañía de Seguros, las seis que obtuvieron la atención más baja.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**CONDUSEF**) dio a conocer las calificaciones del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (**IDATU**) correspondientes al sector Instituciones de Seguros y Seguros para Salud durante el Tercer Trimestre de 2025, un indicador clave que permite evaluar qué tan bien responden las instituciones financieras a las reclamaciones de sus clientes cuando interviene la autoridad.

El **IDATU** mide la calidad de la atención que dan las Instituciones Financieras (IF) en los procesos de defensa presentados ante la Comisión, al evaluar los tiempos y formas en que estas las atienden, así como las acciones de mejora implementadas tendientes a garantizar la igualdad sustantiva en la prestación de los productos y servicios financieros en sectores vulnerables como son los adultos mayores.

Durante el Tercer Trimestre de 2025 el **IDATU** del **sector** de las **Instituciones de Seguros y Seguros para la Salud** fue de **9.1**, lo que representó a un decremento de .2 y .3 puntos respectivamente sobre una **sobre una escala de 10** en comparación con el segundo trimestre de 2025.



Entre las instituciones con mejor desempeño en atención a usuarios, destacan: Atradius Seguros de Crédito, S.A., con 10 puntos; Seguros Azteca, S.A. de C.V., con 10; Chubb Fianzas Monterrey, Aseguradora de Caución, S.A., con 9.95; BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, con 9.94; Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V., con 9.88; HDI Global Seguros, SA, con 9.86; BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, con 9.95 y Quálitas Salud, S.A. DE C.V., con 9.72 puntos.

En contraste, las Instituciones de Seguros con menor índice de desempeño fue: **Seguros Sura**, S.A. de C.V., con **5.68** puntos; **Seguros Ve Por Más**, S.A., Grupo Financiero Ve Por Más, con **6.02**; **Zurich Aseguradora Mexicana**, S.A. de C.V., con **7.48**; **Cardif México Seguros Generales**, S.A. de C.V., con **7.62**; **HSBC Seguros**, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC, con **7.91** y **Plan Seguro**, S.A. de C.V., Compañía de Seguros, con **7.04**, puntos.

El **IDATU** refleja la calidad de la atención brindada en los casos atendidos por la Comisión, y constituye una **herramienta de información y transparencia** para que las personas usuarias tomen mejores decisiones financieras.

La CONDUSEF invita a las personas usuarias a **consultar el desempeño de las Instituciones Financieras de Seguros y Seguros para la Salud antes de contratar** y a ejercer sus derechos cuando consideren que no reciben una atención adecuada.

La información completa del IDATU puede consultarse en: <https://www.buro.gob.mx/>

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial, YouTube: CondusefOficial y TikTok: @condusefoficial

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)