



Ciudad de México, 13 de abril de 2026  
Comunicado 035

## **Nuevos Resultados del Desempeño en la Atención a Usuarios del Sector Instituciones de Seguros de Seguros y en la Atención a Usuarios en la atención a Usuarios del Sector Instituciones de Seguros y Seguros para la Salud, al 4º trimestre de 2025: Consúltalos antes de decidir.**

- Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.; Seguros Azteca, S.A. de C.V.; Prevem Seguros, S.A. de C.V.; BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México; Axa Salud, S.A. de C.V.; Quálitas Salud, S.A. DE C.V.; BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México; Metlife Más, S.A. de C.V.; Aseguradora Patrimonial Vida, S.A. de C.V., y Seguros Centauro, Salud Especializada, S.A. de C.V., las diez instituciones con el índice más alto en el IDATU.
- Plan Seguro, S.A. de C.V., Compañía de Seguros; Umbrella Compañía de Seguros, S.A. de C.V.; SPT, Sociedad Mutualista de Seguros; Thona Seguros, S.A. de C.V., y Assurant Vida México, S.A. las cinco que obtuvieron la atención más baja.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**CONDUSEF**) presenta los resultados del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) del sector de las **instituciones de seguros y seguros para la salud** correspondientes al **cuarto trimestre de 2025**. Este indicador permite conocer la calidad con la que estas instituciones atienden y resuelven las reclamaciones de las personas usuarias.

El IDATU evalúa factores como la oportunidad en la atención, la calidad de las respuestas y las acciones implementadas por las instituciones para mejorar sus procesos, con especial énfasis en garantizar un trato equitativo, particularmente hacia sectores en condición de vulnerabilidad, como las personas adultas mayores.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el índice del sector se ubicó en **9.27 puntos** sobre una escala de 10, lo que refleja un incremento de 0.17 **puntos** en comparación con el trimestre previo.

Entre las instituciones con mejor desempeño en atención a usuarios, destacan: **Zurich Vida** con **10** puntos; **Seguros Azteca** con **10**; **Prevem Seguros**, con **10**; **BBVA Seguros Salud México**, con **10**; **Axa Salud** con **10**; **Quálitas Salud**, con **10**; **BBVA Seguros México**, con **9.96**; **Metlife Más**, con **9.95**; **Aseguradora Patrimonial Vida**, con **9.91** y Seguros Centauro, Salud Especializada, con **9.40** puntos.





**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



En contraste, las Instituciones de Seguros con menor índice de desempeño fue: **Plan Seguro**, con **7.93** puntos; **Umbrella Compañía de Seguros**, con **7.61**; **SPT, Sociedad Mutualista de Seguros** con **7.58**; **Thona Seguros**, con **7.58** y **Assurant Vida México**, con **7.33** puntos.

Este indicador constituye una herramienta de transparencia que permite a las personas usuarias comparar el desempeño de las AFORE y tomar decisiones más informadas sobre su ahorro para el retiro.

La CONDUSEF invita a las personas a consultar estos resultados y a hacer valer sus derechos en caso de inconformidad con los servicios recibidos.

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)

