

## COMUNICADO DE PRENSA

México D. F., a 3 de febrero de 2010  
No. 006

**-La calidad en el servicio en seguro de automóvil tiende a mejorar.**

**-Las áreas de oportunidad se relacionan con más rapidez en la entrega del vehículo reparado, arribo más oportuno del ajustador al lugar del accidente, y mejoras en el pago de indemnizaciones.**

### **-Resultados de la Segunda Encuesta Nacional sobre Calidad en el Servicio en Póliza de Seguro de Automóvil**

El día de hoy, la CONDUSEF da a conocer los resultados de la Segunda Encuesta Nacional sobre Calidad en el Servicio a Clientes de las Instituciones de Seguro, póliza seguro de automóvil. El levantamiento concluyó en noviembre de 2009, con un total de 11,130 clientes encuestados de todo el país que reportaron un siniestro. Por primera vez en este tipo de proyectos, se contó con el co-financiamiento de la industria, sin embargo el análisis de los resultados fue responsabilidad exclusiva de la CONDUSEF.

- La encuesta se realizó vía telefónica a clientes de 18 de las 27 Aseguradoras afiliadas a AMIS que ofrecen el seguro de automóvil y que representan el 91% del mercado: ABA; Afirme; AXA; Azteca (sólo en educación financiera); Banorte; BBVA Bancomer, Chartis, El Águila; El Potosí; HDI (antes Genworth); GNP; HSBC; Inbursa; Mapfre; Metropolitana; Multiva; Quálitas y Zurich.

Las aseguradoras que por segundo año consecutivo **NO** participan en la encuesta, no obstante haber recibido la invitación formal por parte de la CONDUSEF son: Seguros Banamex; Seguros Santander; Seguros Atlas; Latinoamericana y Seguros Allianz. Se les exhorta a que en las siguientes encuestas se sumen al proyecto de mejora en la calidad del servicio.

- La calidad en el servicio en seguro de auto se elevó a 88 puntos contra 75 puntos registrados en 2008, lo cual es indicativo de que la industria transita en la ruta correcta, ya que todas superaron su calificación respecto a la medición previa. Sin embargo, para situarse al nivel de otros nichos del mercado financiero donde se hacen mediciones de calidad en el servicio por la CONDUSEF con la misma metodología, se requiere un mayor esfuerzo ya que las Afore y las Instituciones de Seguros (en Gastos Médicos Mayores) tienen calificaciones promedio mayores.
- A nivel nacional por aseguradora participante HDI (antes Genworth) obtuvo 91 puntos.
- Las calificaciones de la calidad en el servicio, según las seis regiones en que se dividió el país se muestran en el cuadro siguiente.

Aseguradora	Región Jalisco	Región Nuevo León	Región Norte <sup>1</sup>	Región Sur-Sureste <sup>3</sup>	Región Centro-Bajío <sup>2</sup>	Región Distrito Federal y Zona Metro
HDI (antes Genworth)	92.2		91.1		91.6	
ABA	91.9	94.1	92.4	88.9	86.8	87.5
GNP		89.4	90.1			88.7
Mapfre	89.7	90.3	89.9	88.5	87.9	85.0
Inbursa	89.1	89.4	90.6	88.7	86.9	87.1
AXA	91.2	88.8	88.5	88.1	82.8	87.8
BBVA Bancomer	88.4	88.4	88.7	87.8	87.8	86.6
Chartis		91.0	86.2			86.2
Quálitas	87.7	86.0	87.1	87.9	88.7	85.7
Afirme	86.7	86.1				84.3
Zurich			87.9		83.8	84.6
Metropolitana			87.8	85.8		82.4
HSBC			86.3	85.1		84.0
Banorte						84.5
El Águila						87.4
El Potosí			90.1		91.4	
Multiva				91.8		
<b>Calificación promedio por región</b>	<b>89.6</b>	<b>89.4</b>	<b>89.0</b>	<b>87.9</b>	<b>87.6</b>	<b>86.1</b>

<sup>1</sup> Gto, Edo Mex, Mich, Qro, Hgo, y Col. <sup>2</sup> Nay, Ags, SLP, BC, BCS, Son, Sin, Chih, Coah, Tmpas, Dgo y Zac. <sup>3</sup> Tlax, Pue, Mor, Ver, Tab, Gro, Oax, Camp, Chis, Yuc y QR  
NOTA. Las Aseguradoras que no tienen puntaje (en negro) es debido a que no cumplieron el tamaño de muestra.

- Al visualizar la calidad en el servicio según el tipo de siniestro involucrado, se tiene que:
  - En daños materiales (implica uso de taller de reparación) se alcanzó una calificación de 88.4 puntos, correspondiendo a HDI (antes Genworth) 92 puntos.
  - En pérdida total por accidente se registró una calificación promedio de 87.8 puntos, con GNP alcanzando 91 puntos.
  - En robo total de la unidad, la calificación promedio fue de 85.3 puntos y resultó que HDI (antes Genworth) obtuvo 90 puntos.
- Por las principales etapas que integran la cadena del servicio en caso de siniestro, la calidad en el servicio registró las siguientes calificaciones: el desempeño del asesor telefónico al momento de reportar el siniestro fue de 91 puntos; el trabajo del ajustador con 89 puntos, el servicio de grúa con 88.5 puntos; el pago por robo total con 83 puntos, y el servicio del taller con 83 puntos.
- Las principales áreas de oportunidad derivadas de la encuesta son:
  - a) Reducir la tardanza en la entrega del vehículo por parte del taller, con calificación promedio de 77 puntos sobre un máximo de 100. Por aseguradora, HDI Seguros y BBVA Bancomer obtuvieron 82 puntos.

b) Respetar el cumplimiento de la fecha de pago por siniestro, donde la calificación promedio registrada fue de 82 puntos. Aquí, ABA de Seguros resultó con 89 puntos.

c) Abatir la tardanza en el arribo del ajustador al lugar del siniestro, con 87 puntos en promedio. En este aspecto, ABA Seguros registró 89 puntos.

d) El nivel de educación financiera de los encuestados sobre los conceptos clave de la póliza de seguro de automóvil, muestra ciertos contrastes:

✓ Por una parte:

- El 87% aceptó saber la fecha de vencimiento de su póliza,
- El 83% dijo conocer lo que cubre la póliza,
- El 80% manifestó que si recibió un comprobante al hacer sus pagos y
- El 78% respondió conocer los deducibles de su póliza.

✓ Aunque por la otra:

- El 66% no sabe cómo determina su aseguradora el valor de indemnización del vehículo y
- El 54% no conoce las exclusiones de su póliza de seguros

e) Uno de cada tres encuestados sugirió alguna propuesta para mejorar el servicio sobresaliendo, además de los tópicos relativos a taller, ajustador y pago, los relacionados con grúa, asistencia legal y asistencia médica.

- Por tipo de siniestro captado en la encuesta, el 69% del total correspondió a asuntos relacionados con reparación en el taller (daños materiales), el 20% por accidentes que resultaron en la pérdida total de la unidad, y el 11% restante fue de casos con registro de robo total del vehículo.

En atención a lo anterior y, derivado de los resultados de la propia encuesta, la CONDUSEF recomendó a las aseguradoras:

- Mejorar el control de la red de **talleres**,
- Fortalecer el desempeño de los **ajustadores**,
- Agilizar el **pago** de siniestros y explicar con claridad los criterios que sustentan el monto del pago,
- Eliminar las prácticas que generan una **mala imagen** a las aseguradoras como el trato poco amable, acciones discriminatorias y el excesivo papeleo para realizar algún trámite,
- Hacer más eficiente la **asistencia jurídica**, para que el cliente pueda valorar mejor su utilidad,
- **Capacitar** a los clientes sobre los accidentes más recurrentes,
- Estar en **contacto** permanente con los usuarios, a través de encuestas de percepción, para no olvidar la vocación de servicio al cliente,
- Otorgar cursos periódicos de capacitación a los **ajustadores y responsables de taller**, para que den un servicio de calidad, y

- Promover la **educación financiera**, mediante la entrega de kits informativos cada vez que un cliente adquiera o renueve su póliza, con el siguiente contenido:
  - ✓ Alcance de la póliza
  - ✓ Exclusiones
  - ✓ Cálculo de pago en caso de pérdida total

**Por último, es preciso señalar lo siguiente:**

1. Los reportes de la Segunda Encuesta Nacional sobre Calidad en el Servicio a Clientes de las Instituciones de Seguros, póliza seguro de automóvil, en sus versiones nacional y por región, se pueden consultar en el sitio web de la Comisión Nacional [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) (sección Qué te ofrecen).
2. Se tiene previsto realizar la tercera encuesta nacional en el segundo trimestre de 2010.
3. Para cualquier duda o consulta adicional, por favor comunicarse a CONDUSEF a los teléfonos: en el D.F. 53-400-999 y del interior de la república al 01 800 999 80-80 o bien, visitar nuestro sitio de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) .

**oooOooo**

**Nota.-** Se anexa 2da. Encuesta Nacional sobre Calidad en el Servicio a Clientes de las Instituciones de Seguros, póliza seguro de automóvil (Reporte Nacional). Los reportes regionales del DF y zona metropolitana, Jalisco, Nuevo León, Centro-Bajío, Norte y Sur-Sureste, se pueden consultar en el sitio Web de la CONDUSEF