

## Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 88 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Junio 2023

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle					
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) <a href="#">Detalle</a>	Índice Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$) <a href="#">Detalle</a>				
Totales del Sector	3	27,526	6.8	9.11	53	1,438,650	0			
		474	7.4	9.32			Si	✓	✓	Ver



### RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA Aseguradoras Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	<a href="#">Consulta las principales causas</a>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	11,282	457,801,477	40,578	183,267,993	109,000,570	59
	316	248,445	786	245,805	172,145	70



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consalla por concepto			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
<b>Totales</b>	16,244	18.0	16	6,627	2,125	1,553
HSBC	106	16.9	19	61	24	-



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
HSBC	474	105	211	0	0	93	65	0	0



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO**  
Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Junio 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
<b>Totales</b>	0	0	0	0
HSBC	0	0	0	0

ASEGURADORAS

**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Junio 2023**



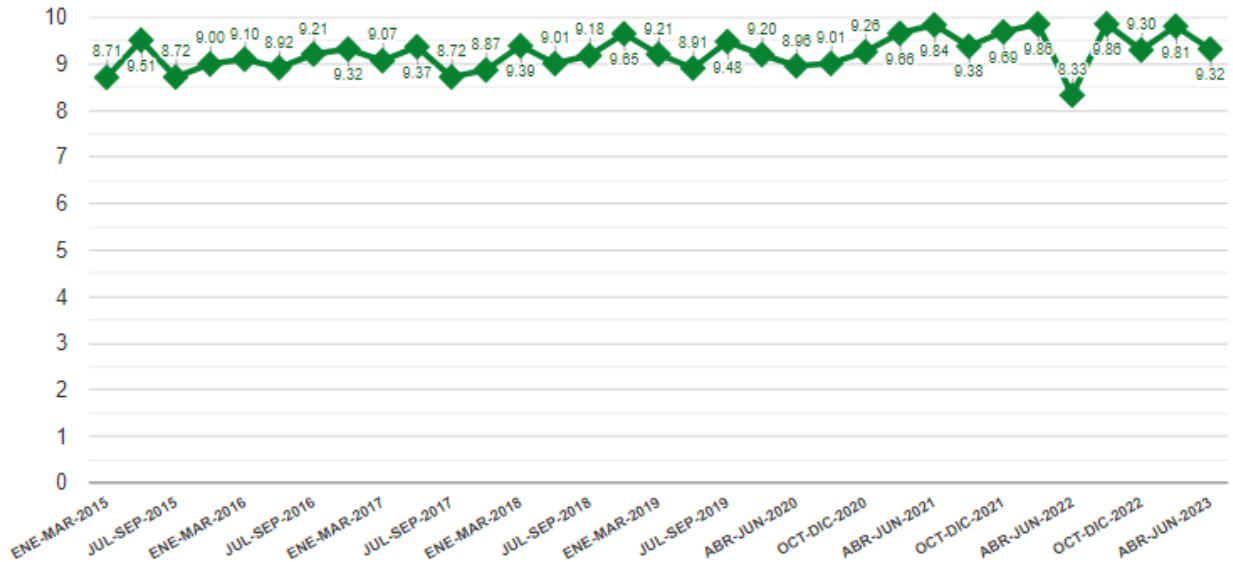
**HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC**

**Del trimestre Abril - Junio 2023**

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.53	<b>9.32</b>
Conciliación	3.81	

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



ASEGURADORAS

**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Junio 2023**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, I. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 I. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 I. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 I. I).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**Aseguradoras**  
**Enero - Junio 2023**



**HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC**

Programa	Descripción	Portal(es)
CUENTAS CONTIGO	Buscamos que más de 1000 jóvenes de educación media superior, con apoyo de Junior Achievement para inspirar y preparar a niños y jóvenes e impulsarlos a la economía global a través de programas educativos. A través de voluntarios que imparten en línea talleres para mantener una educación financiera saludable. Con temas de ahorro, presupuesto, seguros y crédito.	<a href="https://www.hsbc.com.mx/educacion-financiera/">https://www.hsbc.com.mx/educacion-financiera/</a>



**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Junio 2023**



**HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC**

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados\*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Seguros	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	<u>10.00</u>	★★★★★	4 de 9

\* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

EVALUACION POR PRODUCTO - Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)

← Regresar

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario) Periodo: Enero - Junio 2023

Elige un producto:



Muestra  registros por página Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IEMTU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
4		0	0.000	0	-	10.0	S/I	S/I	10.00	N/A



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF Periodo: Enero - Junio 2023 Aseguradoras Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable (%)	
	0	-	-	-



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF Periodo: Enero - Junio 2023 Aseguradoras Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las Instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0