

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 87 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Septiembre 2021

Datos Históricos: 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014	Evaluación por Producto	 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros
---	-------------------------	--

Compara por ramo: [Vida](#) | [Daño sin auto](#) | [Auto](#) | [Gastos Médicos y Accidentes personales](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros ² (Trimestral)	Índice de desatención a usuarios Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	37,909	6.2	8.69	68	2,164,755	0	9.3		
HSBC	1,139	1.8	9.36	0	-	SI	10.0	✓	Ver



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2021

Muestra registros por página

Búsqueda:

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	1,139	828	97	0	0	66	86	62	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 87 registros)

< 1 >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2021

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	15,478	1,305,457,739	84,343	886,747,537	468,247,471	53
HSBC	925	2,524,685	2,729	2,501,328	21,054	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 87 registros)

< 1 >

¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE). Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.


RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2021

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Negativa en el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
Totales	22,431	20.1	23	9,008	3,662	2,739
HSBC	214	27.6	28	97	21	35

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 87 registros)

¹Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2021


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

Del trimestre Julio- Septiembre 2021

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	-	9.38
Gestión Electrónica	9.16	
Conciliación	9.71	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES


SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2021

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 57).	Art. 94 f. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 58 f. I).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 58 f. II, III IV y V).	Otras causas
HSBC	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 87 registros)

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2021

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.


Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECAS: Registro de Contratos de Adhesión de Seguros
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECAS	REUNE	IFIT	Calificación
	Actualizó Registro Valido Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 37 registros)

< 1 >



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Aseguradoras
Enero - Septiembre 2021



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.	https://www.hsbc.com.mx/educacion-financiera/



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2021



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)	6.00	★★★★☆	9 de 9

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

Evaluación por producto – Seguro de Vida (relacionado con Créditos Hipotecarios)

Aseguradoras
Evaluación por Producto / Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)
Período: Enero - Septiembre 2021

← Regresar

Elije un producto:

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
9		18	0.362	0	-	10.0	S/I	S/I	6.00	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Período: Enero - Septiembre 2021
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 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable (%)	Negativa en el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	18	0.362	16.7	6	1	4

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros)



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Período: Enero - Septiembre 2021
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 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros)