

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 - Diciembre 2023

Datos Históricos: 2022 2021 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	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			<input type="checkbox"/> Detalle					
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
		<input type="checkbox"/> Detalle				(\$)				
		Alerta								
Totales del Sector		5	53,602	7.3	9.30	238	7,319,207	0		
			976	5.9	<u>9.25</u>		-	S/I	✓	✓ <u>Ver</u>



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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	22,482	656,271,812	29,191	560,536,264	252,307,946	45
	685	3,343,022	4,880	1,609,146	873,452	54



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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
	976	105	211	217	152	93	65	64	69




RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras
Período: Enero - Diciembre 2023

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			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
Totales	31,120	17.6	16	12,426	4,070	3,118
 HSBC	291	21.6	20	101	43	-




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de seguros
Período: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>
--------------	------------------------	----------------------

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
 HSBC	0	0	0	0




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de seguros
Período: Enero - Diciembre 2023

<u>Por Concepto</u>	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>
---------------------	------------------------	----------------------

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
 HSBC	-	-	-	-




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de seguros
Período: Enero - Diciembre 2023

<u>Por Concepto</u>	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>
---------------------	------------------------	----------------------

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
 HSBC	-	-	-	-

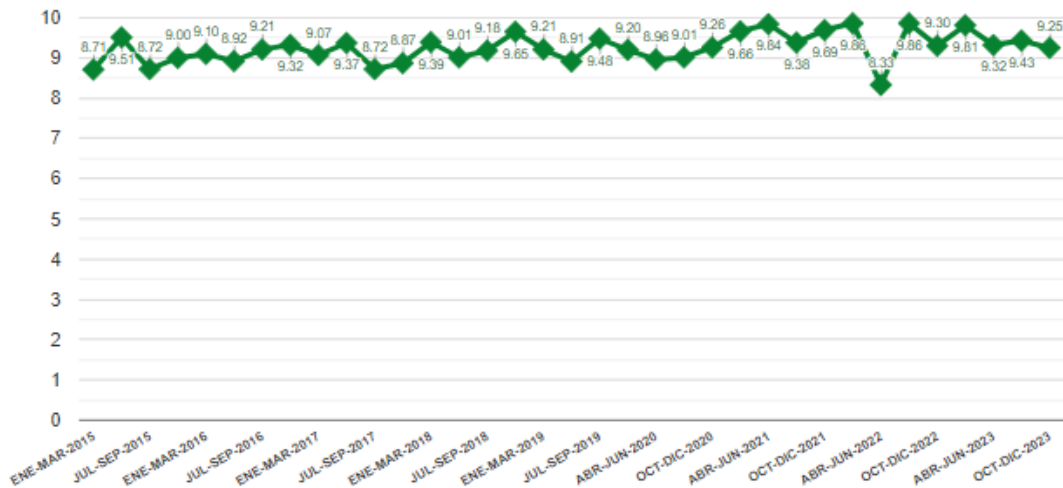


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2023



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


Del trimestre Octubre - Diciembre 2023		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.35	9.25
Conciliación	3.91	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. XIV b) No atender las disposiciones de carácter general que la CONDUSEF emita (Arts. 56 y 57).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. II La IF no proporciona información relativa al SIAB-VIDA (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

ASEGURADORAS

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Aseguradoras
Enero - Diciembre 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.	https://www.hsbc.com.mx/educacion-financiera/

ASEGURADORAS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 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)	10.00	★★★★★	3 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 Crédito Hipotecario)

[Regresar](#)


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

Elige un producto:















Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Cituludas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
3		0	0.000	0	-	10.0	S/I	S/I	10.00	N/A

Búsqueda: hsbc




RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 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	0.000	-	-




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 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