

### Comportamiento General de Aseguradoras de Pensiones

Instituciones que se dedican únicamente a administrar el dinero de los trabajadores una vez que pueden acceder a los recursos para su retiro, para entregar una pensión de por vida, llamada renta vitalicia y que se cobra hasta que el pensionado o los beneficiarios fallezcan.

Fuente: Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 7 Aseguradoras de Pensiones.

Periodo: Enero - Septiembre 2021

<a href="#">2020</a>   <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>				<a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>			
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página		Búsqueda: <input type="text" value="hsbc"/>					
Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		Detalle		Detalle		
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil pagos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción	Calificación 0 - 10	
					( \$ )		
Totales del Sector	224	10.1	7.72	-	-	8.9	
HSBC	4	-	4.61	0	-	10.0	✓



### RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras de Pensiones  
Periodo: Enero - Septiembre 2021

Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página		Búsqueda: <input type="text" value="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	4	0	1	0	0	0	0	3	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 7 registros)

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 de Pensiones  
Periodo: Enero - Septiembre 2021

Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página		Búsqueda: <input type="text" value="hsbc"/>				
Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado	Monto Promedio por Reclamación	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos	Monto Abonado	Abono
	( \$ )	( \$ )	( \$ )	( \$ )	( \$ )	( % )
Totales	76	602,263	7,925	531,487	456,144	86
HSBC	1	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 7 registros)

<sup>1</sup> 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.



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

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	8.06	0.00	-	4.61

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 7 registros) < 1 >



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
**Aseguradoras de Pensiones**  
**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 este 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 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECAS	REUNE	IFIT	Calificación
	Actualizó Registro Validó 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 7 registros) < 1 >



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Aseguradoras de Pensiones**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2021**

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas		
	Consulta por proceso			Inconformidad por el retraso del pago de la pensión	Inconformidad con descuentos indebidos en la pensión	Incumplimiento de beneficios adicionales contratados
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)			
Totales	148	31.7	20	83	17	13
	3	33.3	28	3	-	-



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**Aseguradoras de Pensiones**  
**Enero - Septiembre 2021**



**HSBC Pensiones, S.A.**

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>

La información que se muestra es registrada por cada Entidad Financiera en la Ficha Técnica por lo que el detalle y veracidad es responsabilidad exclusiva de las mismas, y corresponde al último Trimestre de Actualización.