

# Comportamiento General de Aseguradoras





Periodo: Enero - Diciembre 2024

<a href="#">Datos Históricos:</a> <a href="#">2023</a>   <a href="#">2022</a>   <a href="#">2021</a>   <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="#">Evaluación por Producto</a>	 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>
---	---	---

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 <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto	
		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			 Detalle				Programas de Educación Financiera		
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) 	Índices 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="#">Sinergia con Condusef</a>		
									Alerta		
Totales del Sector		5	55,764	5.3	8.99	96	3,269,483	0			
			1,056	6.0	8.70		-	S/I			<a href="#">Ver</a>



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: 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	23,243	420,110,725	18,075		344,569,645	158,126,136 46
	745	5,982,526	8,030		5,506,197	1,634,521 30



RECLAMACIONES EN CONDUSEF  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas		
	Consulta por proceso					
	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	32,521	16.6	16	11,991	4,551	3,765
	311	32.6	19	103	55	-



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Diciembre 2024

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
	1,056	201	219	183	142	82	87	66	76



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO  
Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Diciembre 2024

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 y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	0	0	0	0
	0	0	0	0




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO  
Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Diciembre 2024

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO  
Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Diciembre 2024

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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

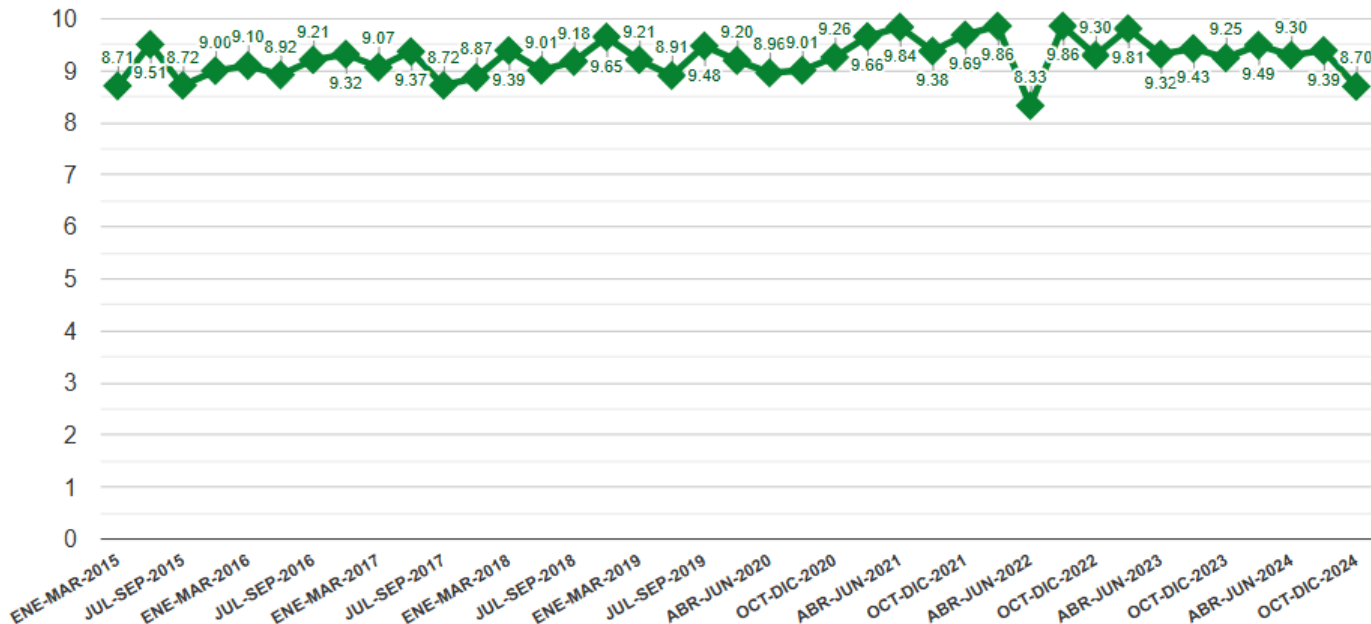


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Diciembre 2024



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

Del trimestre Enero - Diciembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	4.96	8.70
Conciliación	3.75	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		





**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2024**

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. 67).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).
	0	-	-	-	-



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**En sinergia con CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Enero - Diciembre 2024**

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan “Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras”, se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**Aseguradoras**  
**Enero - Diciembre 2024**



**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 - Diciembre 2024**



**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	★★★★★	4 de 9

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

# EVALUACIÓN POR PRODUCTO / SEGURO DE VIDA (RELACIONADO CON CRÉDITO HIPOTECARIO)

Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)  
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Regresar

Elije un producto:



Seguro de Desempleo



Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)



Seguro de Vida para Migrantes



Seguro de Vida Individual Flexible



Seguro de Vida Individual Ordinario



Seguro de Casa Habitación



Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)



Seguro de Automóvil Residentes



Seguro de Automóviles Legalizados



Seguro de Motocicleta



Seguro de Transporte Público



Seguro de Camiones



Seguro de gastos médicos mayores colectivo



Seguro de Vida Individual (Temporal)



Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual



Seguro de Accidentes Personales Individual



Seguro de Accidentes Personal Grupal



Microseguro de Accidentes Personales

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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





**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2024**  
**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: HSBC

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 2024**  
**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: HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0

# EVALUACIÓN POR PRODUCTO / SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

← Regresar

Elije un producto:

Seguro de Desempleo

Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)

Seguro de Vida para Migrantes

Seguro de Vida Individual Flexible

Seguro de Vida Individual Ordinario

Seguro de Casa Habitación

Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)

Seguro de Automóvil Residentes

Seguro de Automóviles Legalizados

Seguro de Motocicleta

Seguro de Transporte Público

Seguro de Camiones

Seguro de gastos médicos mayores colectivo

Seguro de Vida Individual (Temporal)

Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual

Seguro de Accidentes Personales Individual

Seguro de Accidentes Personal Grupal

Microseguro de Accidentes Personales

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)				
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación  Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio  (\$)								
13		154	0.493	0	-	10.0	S/I	S/I	6.00				



RECLAMACIONES EN CONDUSEF  
Periodo: Enero - Diciembre 2024  
Aseguradoras  
Seguro de Accidentes Personales Individual

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: HSBC

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
HSBC	12	0.038	36.4	3	3	2



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF  
Periodo: Enero - Diciembre 2024  
Aseguradoras  
Seguro de Accidentes Personales Individual

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: HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
HSBC	2024	10.0