

Comportamiento General de Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2024

Datos Históricos: 2023 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 **20** registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto <small>Calificación (0-10)</small>
		Total de Reclamaciones <small>(Quejas del usuario)</small>	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <small>Calificación 0 - 10</small>	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción <small>(\$)</small>				
		<small>+ Detalle</small>								
Totales del Sector	5	55,764	5.3	8.99	96	3,269,483	0			
		1,056	6.0	8.70		-	S/I	✓	✓	Ver



ASEGURADORAS

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra 20 ▾ registros por página

Búsqueda: HSBC

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	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



ASEGURADORAS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra 20 ▾ registros por página

Búsqueda: HSBC X

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			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	-

ASEGURADORAS

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
 HSBC	1,056	201	219	183	142	82	87	66	76

ASEGURADORAS

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 ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴	
Totales	0	0	0	0	
 HSBC	0	0	0	0	

ASEGURADORAS

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 ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
HSBC	-	-	-	-

ASEGURADORAS

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 ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
HSBC	-	-	-	-

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

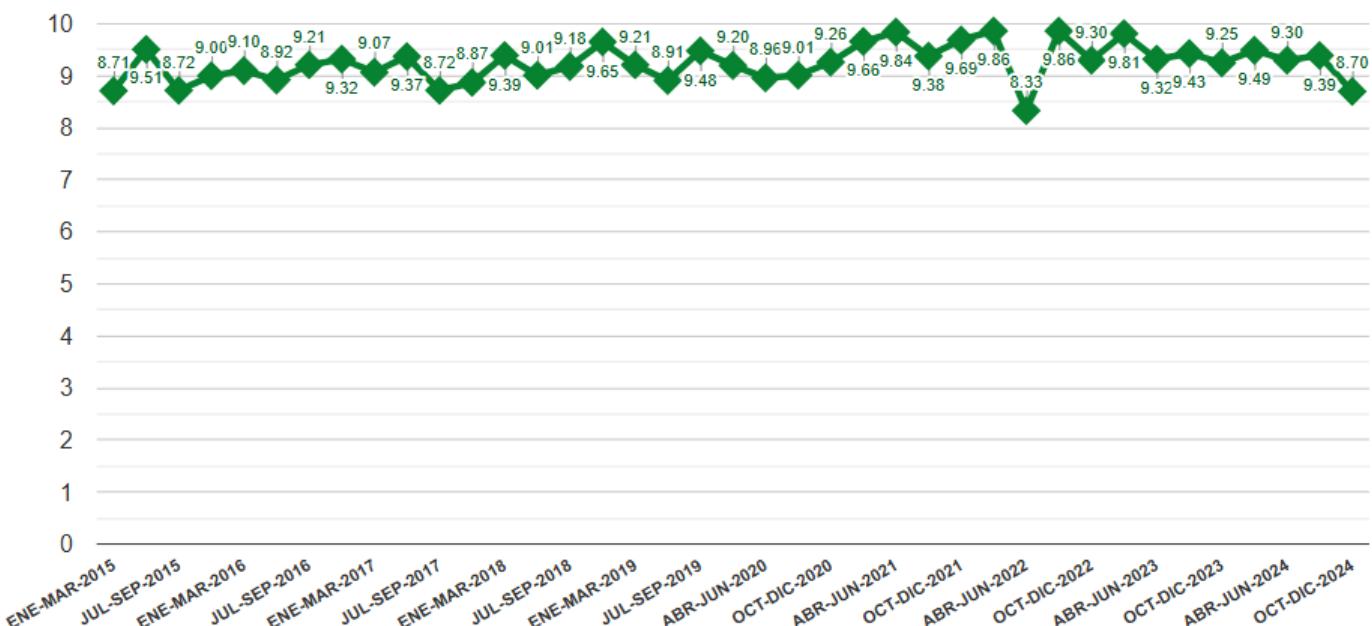
Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 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	
Conciliación	3.75	8.70
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		





SANCIÓN EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra **20** registros por página

Búsqueda: **HSBC**

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).	Otras causas
HSBC	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 **20** registros por página

Búsqueda: **HSBC**

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
HSBC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★



ASEGURADORAS

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



ASEGURADORAS

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 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 2024

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 Motocicleta Legalizados
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 ¹		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 (\$)				
4	HSBC	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 x

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

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
 HSBC	2021	10.0

EVALUACIÓN POR PRODUCTO / SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

[← Regresar](#)

Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Accidentes Personales Individual Periodo: Enero - Diciembre 2024

Elige un producto:



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				
13	HSBC	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