

Comportamiento General de Aseguradoras


Periodo: Enero - Diciembre 2025

Datos Históricos: 2025 2024 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programa de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) <input type="checkbox"/> Detalle	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 (\$)				
Totales del Sector	2	5	47,047	4.7	9.29	74	2,092,085	0			
			749	4.6	<u>9.71</u>	2	60,816	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 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	16,322	461,102,922	28,250	210,209,008	96,366,873	46
HSBC	451	10,928,584	24,232	7,747,376	3,595,959	46



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas		
	Consulta por proceso			Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)			
Totales	30,725	17.0	9	10,718	4,596	3,247
HSBC	298	29.9	7	101	51	40



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 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
	749	126	103	128	94	88	79	74	57



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Diciembre 2025

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

Muestra 20 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	47,047	0	0	0
	749	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
 Instituciones de seguros
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

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

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	3,991,309,906	0	0	0
HSBC	58,411,968	-	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
 Instituciones de seguros
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

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

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	524,548,071	0	0	0
HSBC	22,067,015	-	-	-



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

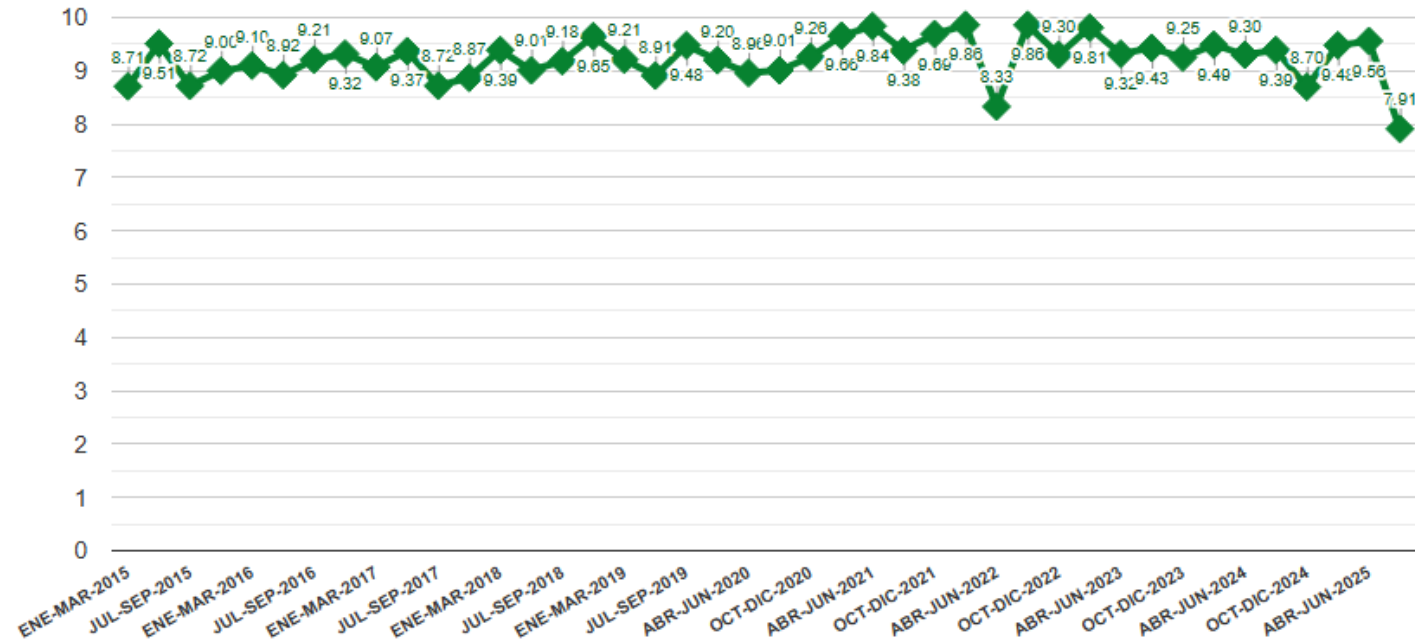
Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2025



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

Del trimestre OCT-DIC		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.71	9.71
Conciliación	4.00	





SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona informaci?n relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o informaci?n espec?fica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas
HSBC	2	60,816	-	-	-	2



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Aseguradoras
Enero - Diciembre 2025

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:

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 2025



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

Programa	Descripción	Portal(es)
CUENTAS CONTIGO	Buscamos que más de 2220 jóvenes de secundaria y alrededor 300 profesores, con apoyo de la Fundación Rodrigo Montes de Oca para inspirar y preparar a niños y jóvenes e impulsarlos a la economía global a través de programas educativos. A través de 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 2025



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)	<u>10.00</u>	★★★★★	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 2025

Elige 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 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> 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 (\$)				
4		0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 (%)	
	0	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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

EVALUACIÓN POR PRODUCTO / SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Accidentes Personales Individual Periodo: Enero - Diciembre 2025

← Regresar

→ Elige 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 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> 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		120	0.427	0	-	10.0	S/I	S/I	6.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 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	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	16	0.057	62.5	3	2	3



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2024	10.0