

Comportamiento General de Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2025

Datos Históricos:
[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	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			⊞ Detalle				Sinergia con Condusef		
		Total de Reclamaciones	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
		(Quejas del usuario)									Calificación 0 - 10
		⊞ Detalle									
Totales del Sector		5	12,942	-	9.13	14	269,328	0			
 HSBC			214	6.6	<u>9.48</u>		-	S/I	✓	✓	<u>Ver</u>



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2025

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	4,504	100,033,297	22,210		61,421,777	31,757,059	52
	126	2,970,107	23,572		867,447	417,442	48



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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	8,438	18.8	15	3,007	1,185	959
	88	30.1	15	24	15	-



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

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
	214	126	0	0	0	88	0	0	0



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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	12,942	0	0	0
	214	0	0	0



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

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

Muestra 20 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	1,114,798,273	0	0	0
	15,869,282	-	-	-



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

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

Muestra 20 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	138,716,442	0	0	0
	3,951,282	-	-	-

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Aseguradoras

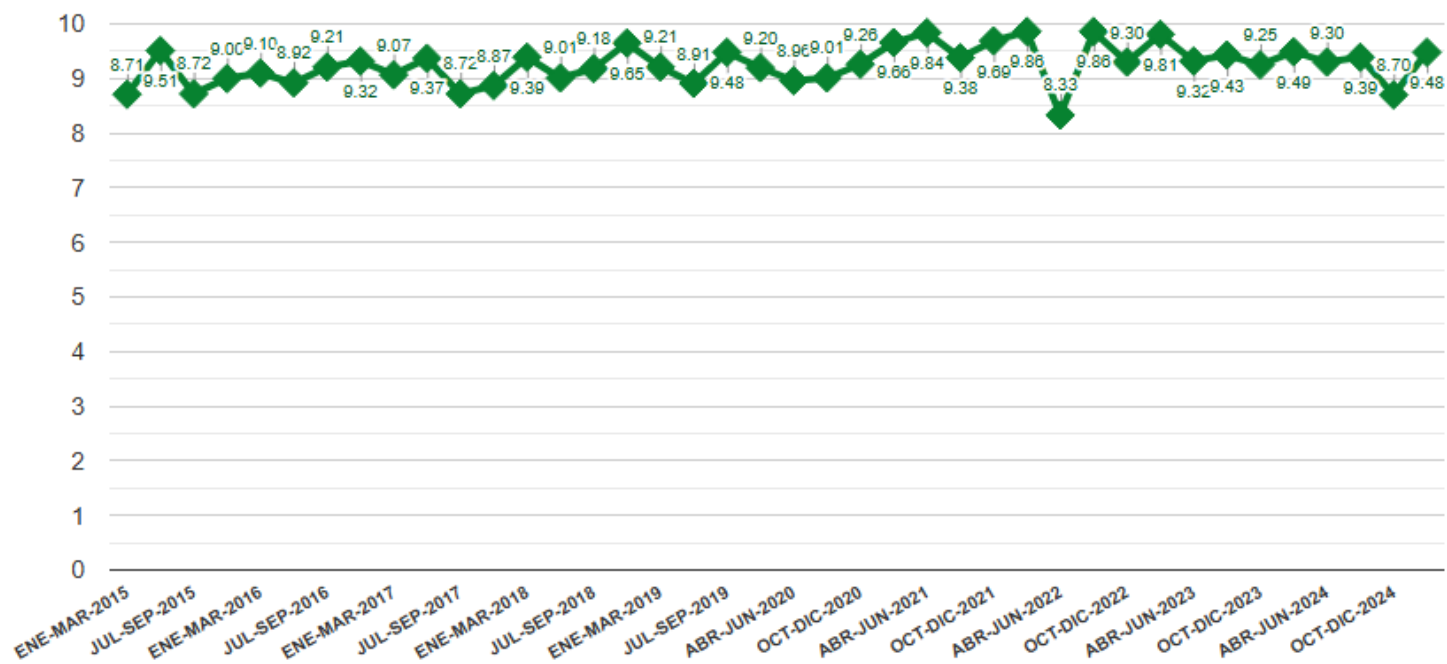
Periodo: Enero - Marzo 2025



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

Del trimestre ENE-MAR

Del trimestre ENE-MAR		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.51	9.48
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		





SANCIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2025

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. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).
 HSBC	0	-	-	-



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En sinergia con CONDUSEF

Aseguradoras

Enero - Marzo 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: 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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Aseguradoras

Enero - Marzo 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/



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 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)	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 - Marzo 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 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ 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 (\$)				
4		0	0.000	0	-	10.0	S/I	S/I	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 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 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 - Marzo 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0

EVALUACIÓN POR PRODUCTO / SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

Regresar

Evaluación por Producto / Seguro de Accidentes Personales Individual

Periodo: Enero - Marzo 2025

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

Mostrar 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	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 (\$)				Calificación (0 - 10)			
12	HSBC	41	0.151	0	-	10.0	S/I	S/I	7.94			

PUBLIC



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 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	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	5	0.018	66.7	2	0	1



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2024	10.0