

Comportamiento General de Aseguradoras

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 88 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Marzo 2026

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 + Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programa de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) + 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 (\$)			Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	2	5	13,127	5.8	9.41	13	534,510	0			
 HSBC			165	5.2	9.69	0	0	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2026

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	3,927	124,380,222	31,673		109,994,496	12,552,423	11
 HSBC	86	17,723,505	206,087		17,064,084	868,574	5



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2026

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	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
Totales	9,200	18.9	8	2,997	1,457	1,010
 HSBC	79	30.4	7	28	18	13



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2026

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
	165	86	0	0	0	79	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Marzo 2026

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

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	13,127	0	0	0
	165	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Marzo 2026

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	1,127,694,506	0	0	0
 HSBC	30,821,560	-	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Marzo 2026

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	147,407,287	0	0	0
 HSBC	7,348,017	-	-	-

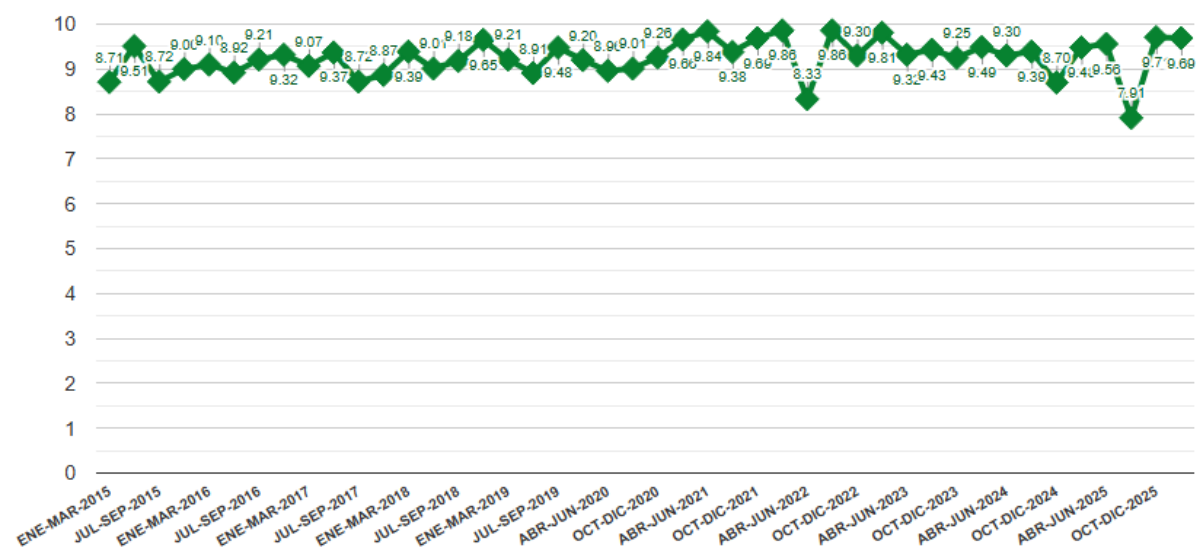


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2026



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

Del trimestre ENE-MAR		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.76	9.69
Conciliación	3.94	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		





SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2026

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 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).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliaci?n (Art. 68 f. I).
HSBC	0	0	-	-	-



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Aseguradoras
Enero - Marzo 2026

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 2026



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

Programa	Descripción	Portal(es)
APRENDIENDO EL JUEGO DEL DINERO Y LA ECONOMÍA VERDE	Programa enfocado en estudiantes de primaria alta y secundaria que tiene por objetivo compartir herramientas de educación financiera con enfoque en economía circular a través de distintos talleres que son impartidos a los estudiantes. A la fecha (Marzo 2026) hemos logrado impactar a 3,450 alumnos de 68 escuelas en algunos estados de la república mexicana.	https://www.hsbc.com.mx/educacion-financiera/



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Aseguradoras
Periodo: Enero - Marzo 2026



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)

← Regresar

Elige un producto:

Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)

Periodo: Enero - Marzo 2026

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	-	10.0	S/I	S/I	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2026
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	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2026
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
	NE	10.0

EVALUACIÓN POR PRODUCTO / SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

← Regresar

Elegir un producto:
→

Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Accidentes Personales Individual

Periodo: Enero - Marzo 2026

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 (\$)				
11		5	0.018	0	-	10.0	S/I	S/I	8.26



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2026
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
 HSBC	5	0.018	33.3	1	3	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2026
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	NE	10.0