

Comportamiento General de Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 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 **20** registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES		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)	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 (\$)				
Totales del Sector	2	5	36,634	5.2	9.13	39	1,004,321	0			
 HSBC			598	6.5	7.91		-	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 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	12,643	380,764,020	30,117	139,339,766	81,732,453	59	
	357	7,135,645	19,988	4,057,668	3,315,923	82	



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 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	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
Totales	23,991	17.3	8	8,411	3,494	2,589
	241	28.4	7	82	42	35



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 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
 HSBC	598	126	103	128	0	88	79	74	0



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

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

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	36,649	0	0	0	
 HSBC	598	0	0	0	

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Septiembre 2025

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

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	3,099,838,234	0	0	0
HSBC	47,612,104	-	-	-

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Septiembre 2025

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

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	407,507,591	0	0	0
HSBC	19,094,370	-	-	-

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

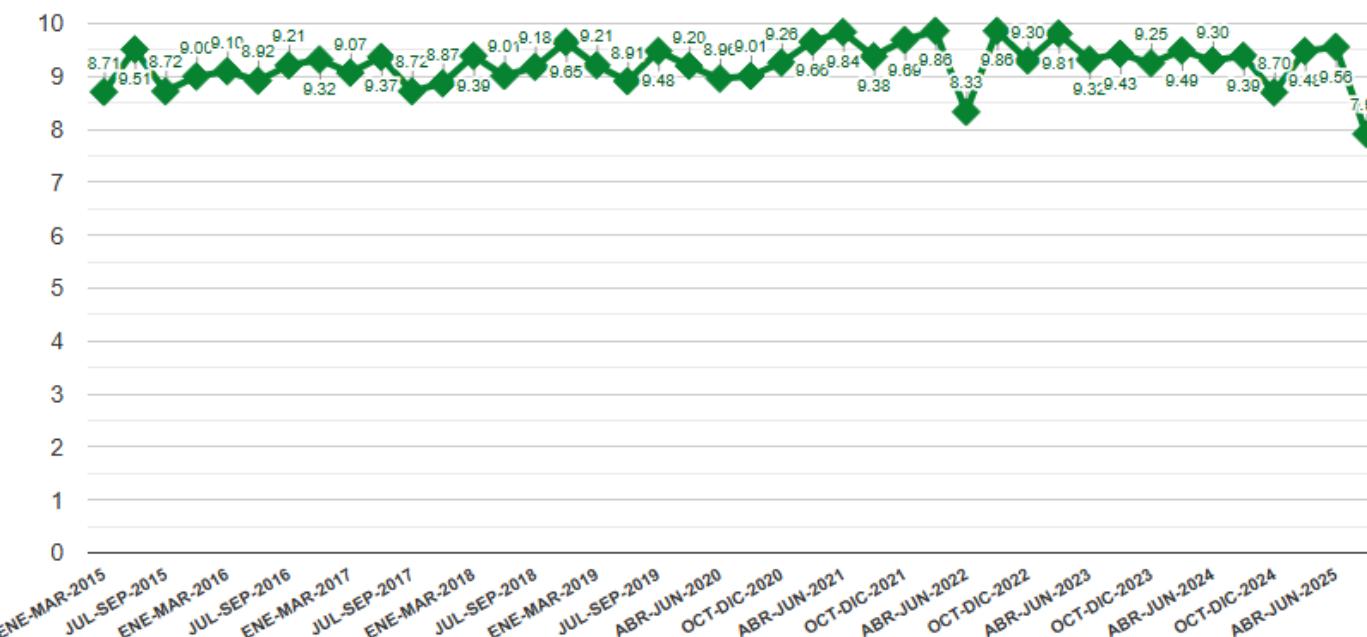
Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2025



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

Del trimestre JUL-SEP		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	3.96	
Conciliación	4.00	7.91





SANCIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 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. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	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 - Septiembre 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 - Septiembre 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 - Septiembre 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>6.00</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 ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

← Regresar

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

Elije un producto:



[Seguro de Vida Individual Ordinario](#)



[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 + 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	 HSBC	92	0.351	0	-	10.0	S/I	S/I	6.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Aseguradoras
Seguro de Accidentes Personales Individual

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	10	0.038	66.7	2	1	3



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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
 HSBC	2024	10.0