

Comportamiento General de Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 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 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 Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones <small>(Quejas del usuario)</small> <input type="checkbox"/> Detalle	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) IDATU 3T de 2024 Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	5	45,015	6.5	9.32	83	2,855,730	0			
		838	6.8	<u>9.39</u>		-	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra 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	19,709	633,315,229	32,133	257,057,785	121,169,484	47
HSBC	603	5,338,899	8,854	3,144,384	799,532	25



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas		
	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	25,306	16.7	16	9,492	3,450	2,914
HSBC	235	33.2	17	76	39	-



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra 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
	838	201	219	183	0	82	87	66	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de seguros

Periodo: Enero - Septiembre 2024

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

Muestra 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	0	0	0	0
	0	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
 Instituciones de seguros
 Periodo: Enero - Septiembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="HSBC"/>			
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
	-	-	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
 Instituciones de seguros
 Periodo: Enero - Septiembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="HSBC"/>			
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
	-	-	-	-



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2024

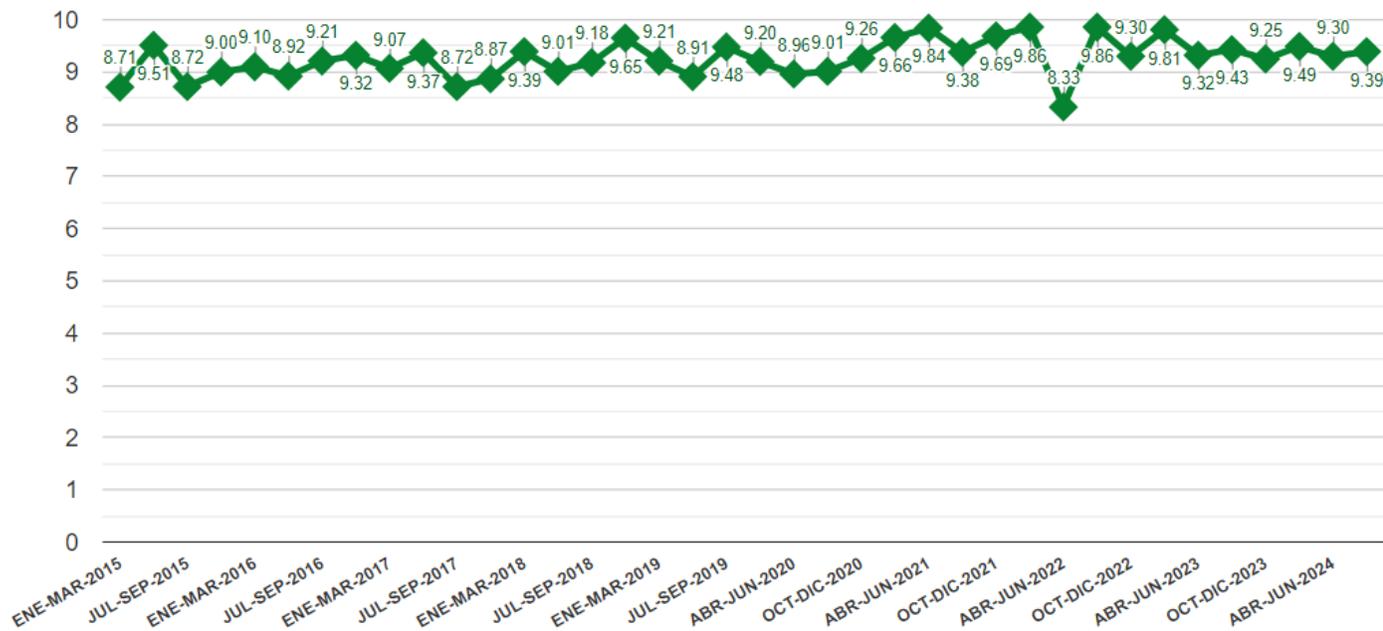


HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC

Del trimestre Julio - Septiembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.48	9.39
Conciliación	3.93	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES





SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra registros por página

Búsqueda:

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
	0	-	-	-	-	-



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Aseguradoras
Enero - Septiembre 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 8 líneas de acción.

Muestra 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
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Aseguradoras
Enero - Septiembre 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/



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 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)	<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 - Septiembre 2024

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](#)

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	0.000	0	-	10.0	S/I	S/I	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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 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 - Septiembre 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0