

# CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas

## 3 COSAS

### importantes:

# 1

¿En qué ASEGURADORA es más probable que hagas una reclamación?

# 2

¿En qué ASEGURADORA te resuelven más a tu favor?

# 3

¿Cuánto tiempo promedio tarda la aseguradora en resolverte?

## COMPARATIVO 1ER VS 2DO TRIMESTRE

# 2021



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



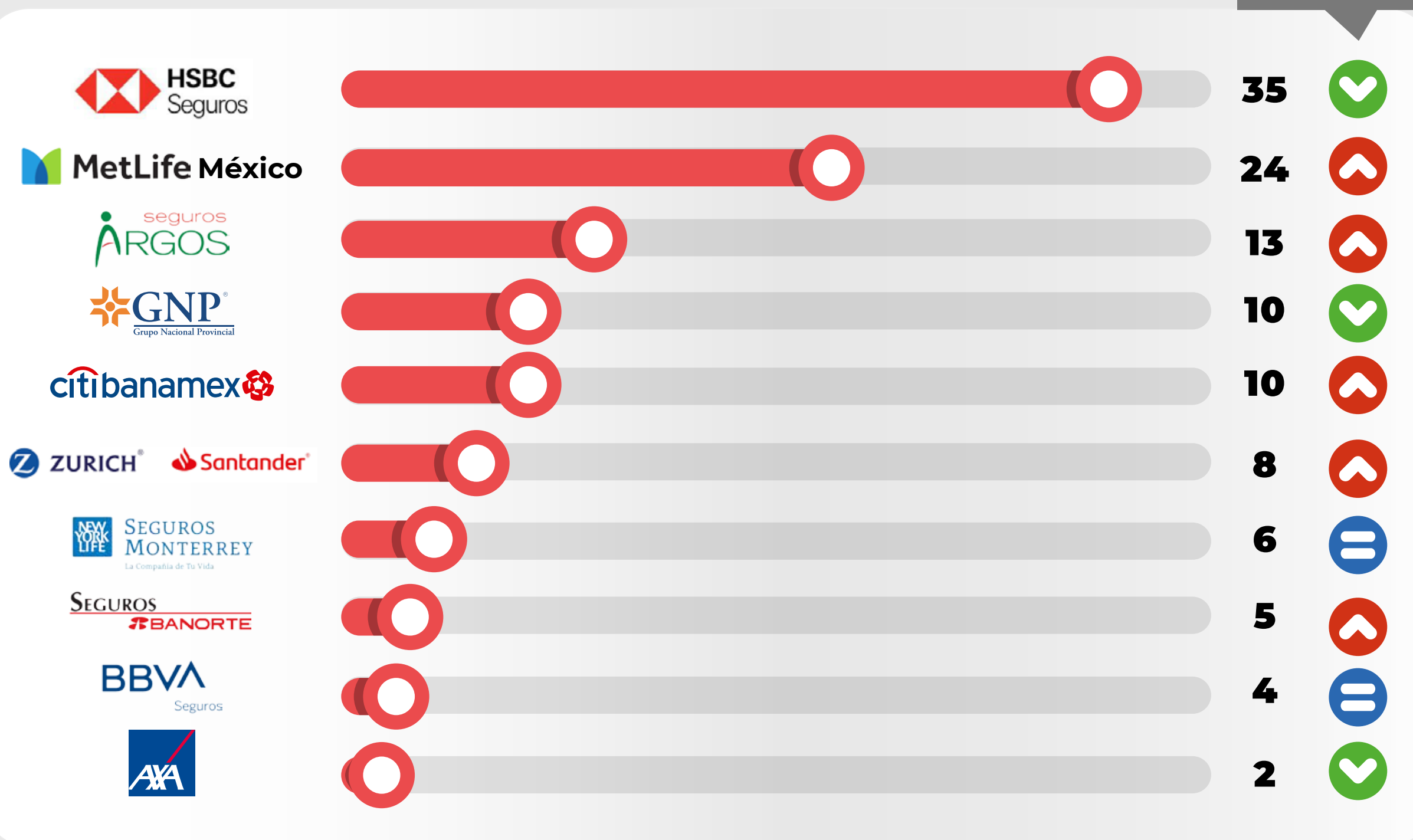
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# SI TIENES SEGURO DE VIDA

¿En qué ASEGURADORA es más probable que hagas una reclamación?

 Disminuyó   
  Aumentó   
  Permaneció igual

1° vs 2°  
Trim.



¡DATE CUENTA!

Algunas aseguradoras bajaron el número de reclamos



Nota: El Índice de Reclamación por cada 100 mil riesgos asegurados del ramo vida para el 1° Trimestre de 2021 es 6 y se mantuvo igual para el 2° Trimestre.  
Fuente: Riesgos Asegurados, CNSF.

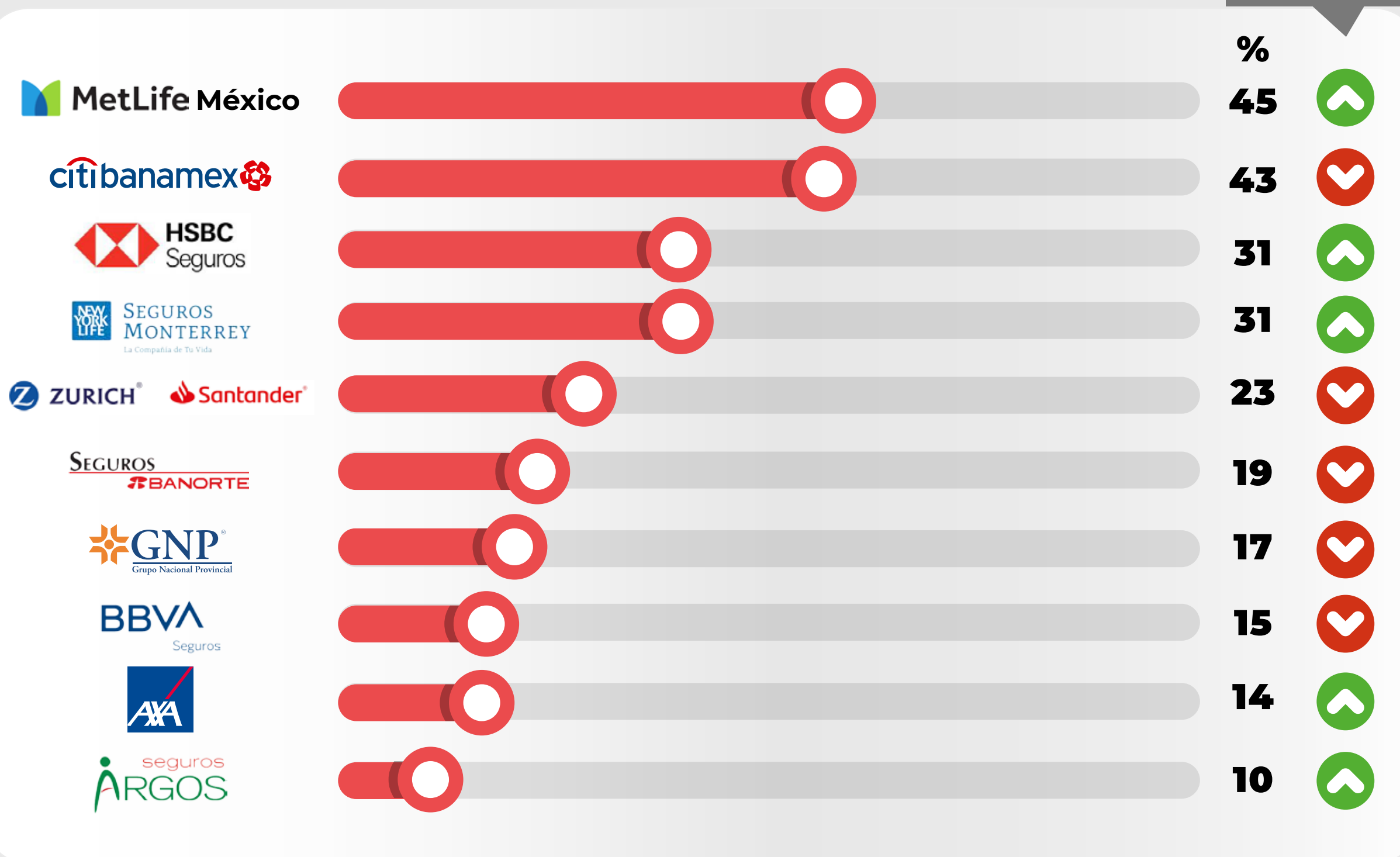


# SI TIENES SEGURO DE VIDA

## ¿En qué ASEGURADORA te resuelven más a tu favor?

 Aumentó   
  Disminuyó   
  Permaneció igual

1° vs 2°  
Trim.



**¡TOMA  
NOTA!**

Este es el %  
de casos  
que tienen  
resolución  
favorable



Nota: El porcentaje de Resolución Favorable (%RF) del ramo vida para el 1° Trim. de 2021 es 32. El %RF del ramo vida del 2° Trim. de 2021 fue de 30. Fuente: CONDUSEF.

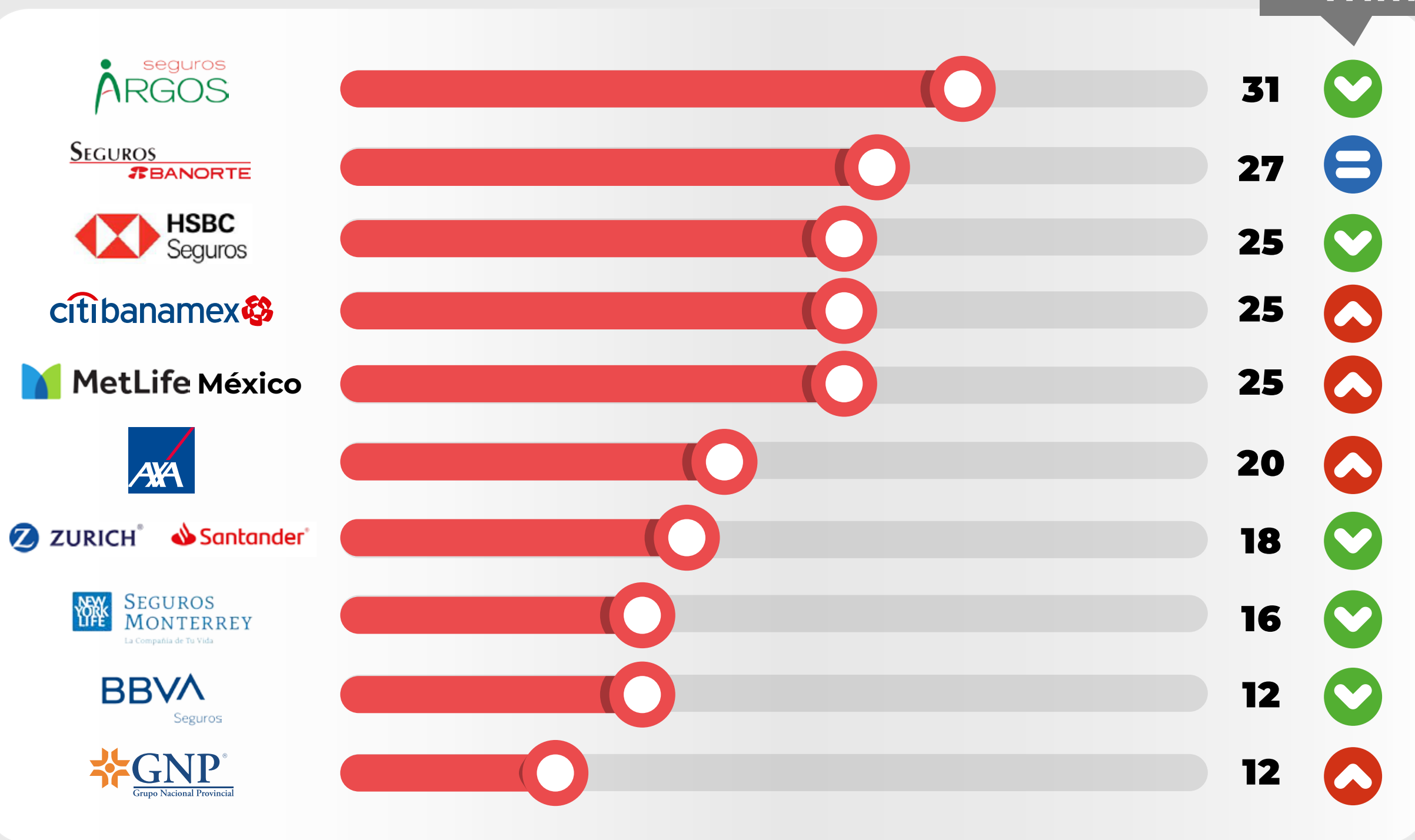


# SI TIENES SEGURO DE VIDA

## ¿Cuánto tiempo promedio tarda la aseguradora en resolverte?

 Disminuyó   
  Aumentó   
  Permaneció igual

1° vs 2°  
Trim.



¡CHECA ESTO!

Estos son los días hábiles que tardan en dar respuesta a un reclamo



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 1° Trim. de 2021: 36. El TRP del sector del 2° Trim. de 2021 fue de 22. Fuente: CONDUSEF.

