

SEGUROS

ENERO -  
MARZO

2021

# CONDUSEF

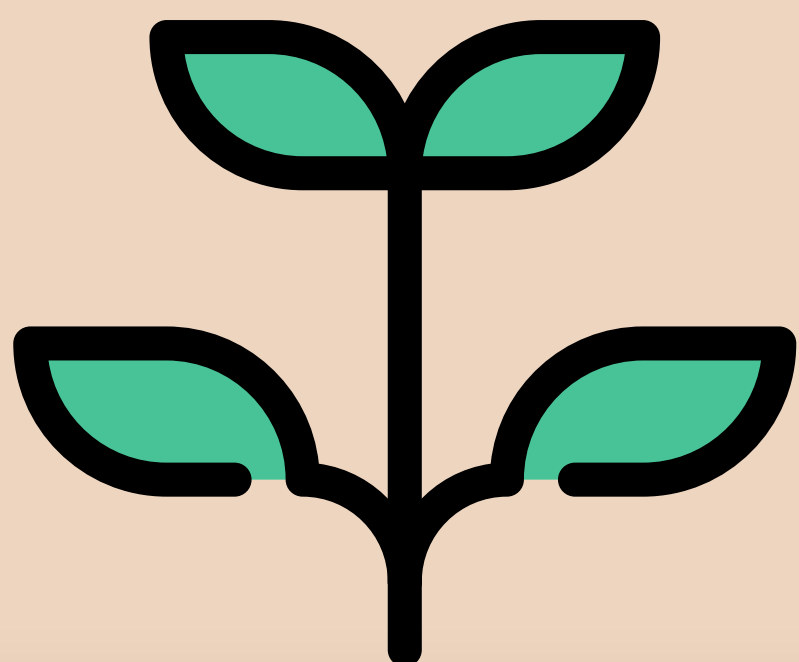
TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas cómo  
se comportan las

# ASEGURADORAS

SI TIENES SEGURO DE VIDA



¡SI ESTÁS INFORMADO,  
NO SERÁS  
SORPRENDIDO!



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



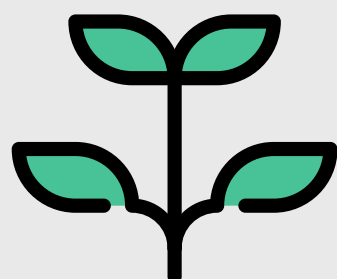
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

SEGUROS

ENERO -  
MARZO

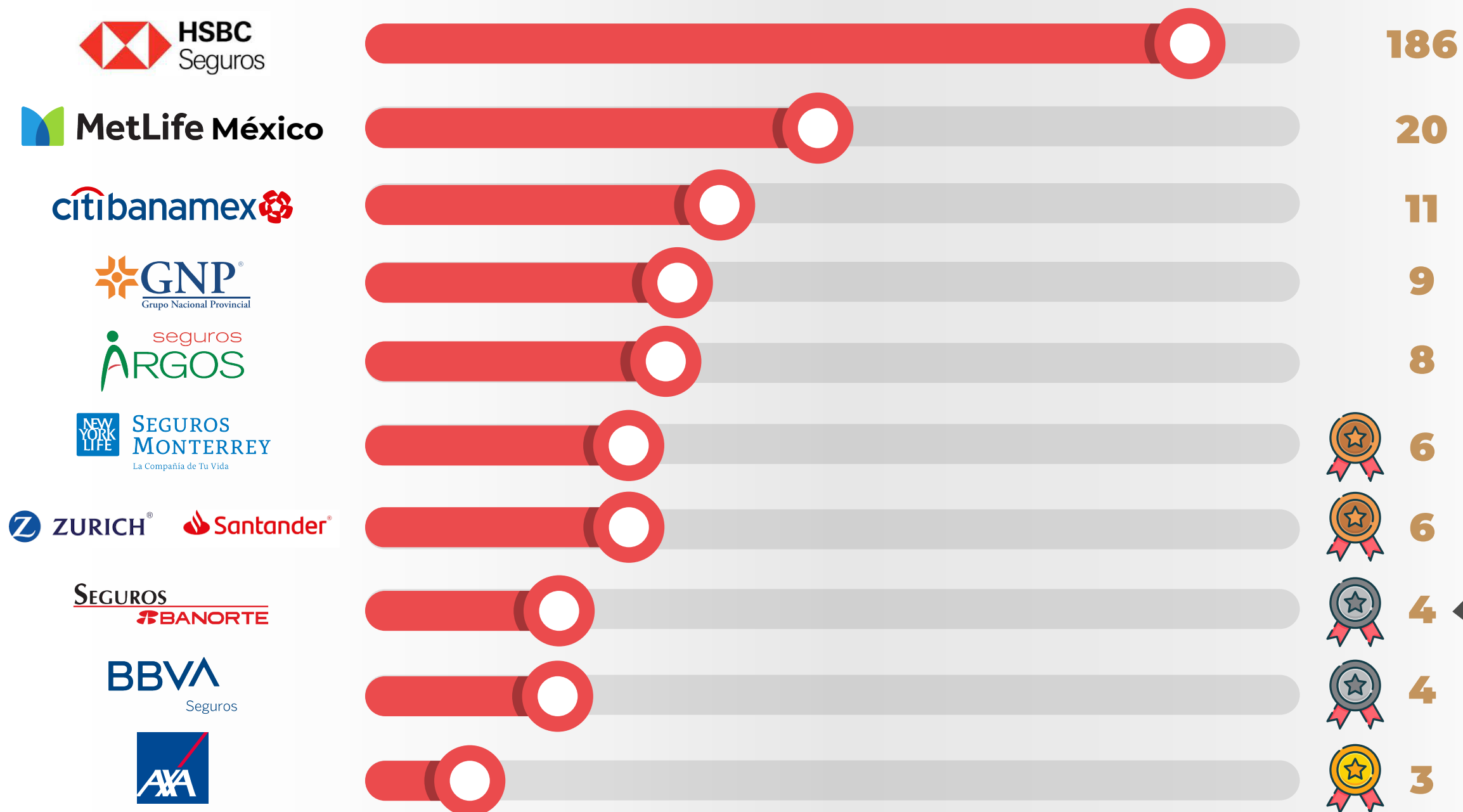
2021

# SI TIENES SEGURO DE VIDA



## ¡CHECA ESTO!

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



Las que se pusieron las pilas para no tener tanto reclamo fueron:

Nota: El Índice de Reclamación por cada 100 mil riesgos asegurados del ramo vida es 6.  
Fuente: Riesgos Asegurados, CNSF. Reclamaciones: CONDUSEF



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



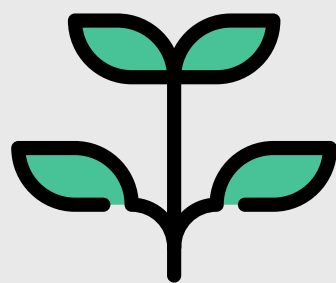
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

SEGUROS

ENERO -  
MARZO

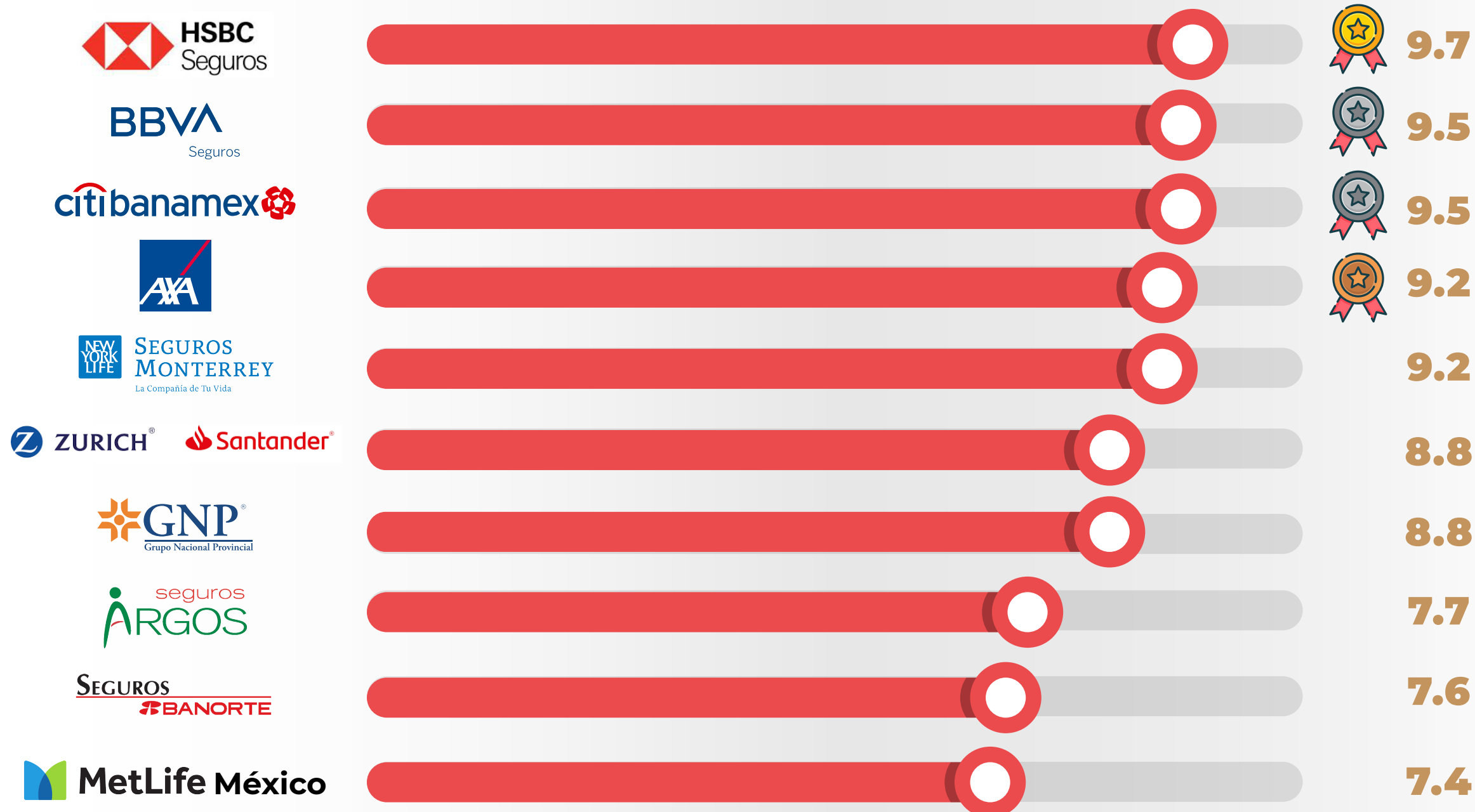
2021

# SI TIENES SEGURO DE VIDA



## ¡REVISA!

### ¿Cómo te trata la ASEGURADORA si haces un reclamo?



Estas son las Aseguradoras que prestaron más atención a un reclamo.



Nota: Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), calificación 0-10, que considera únicamente las reclamaciones presentadas y concluidas en CONDUSEF en el periodo. **El IDATU del sector es 8.3.** La información puede presentar modificaciones posteriores.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



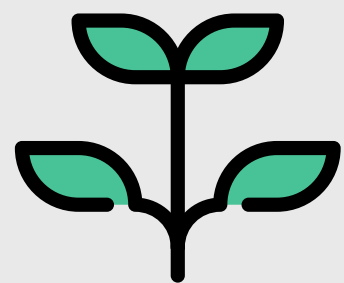
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

SEGUROS

ENERO -  
MARZO

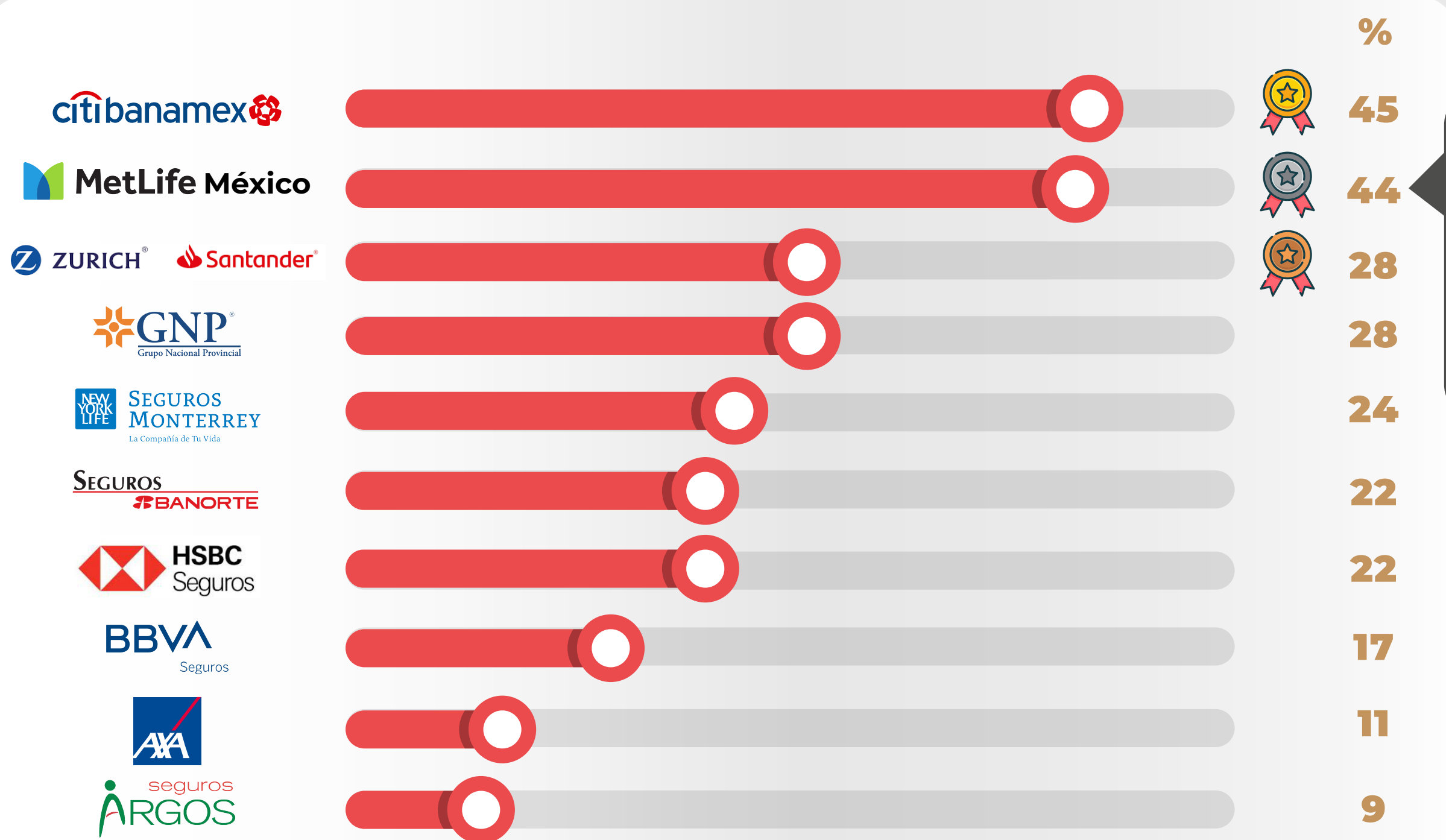
2021

# SI TIENES SEGURO DE VIDA



## ¡TOMA NOTA!

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



Estas son las Aseguradoras que más decidieron a favor del usuario:



Nota: El porcentaje de resolución favorable del ramo vida es 32.  
Nota: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



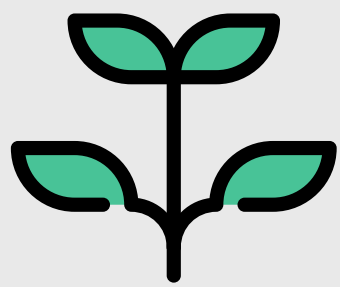
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

SEGUROS

ENERO -  
MARZO

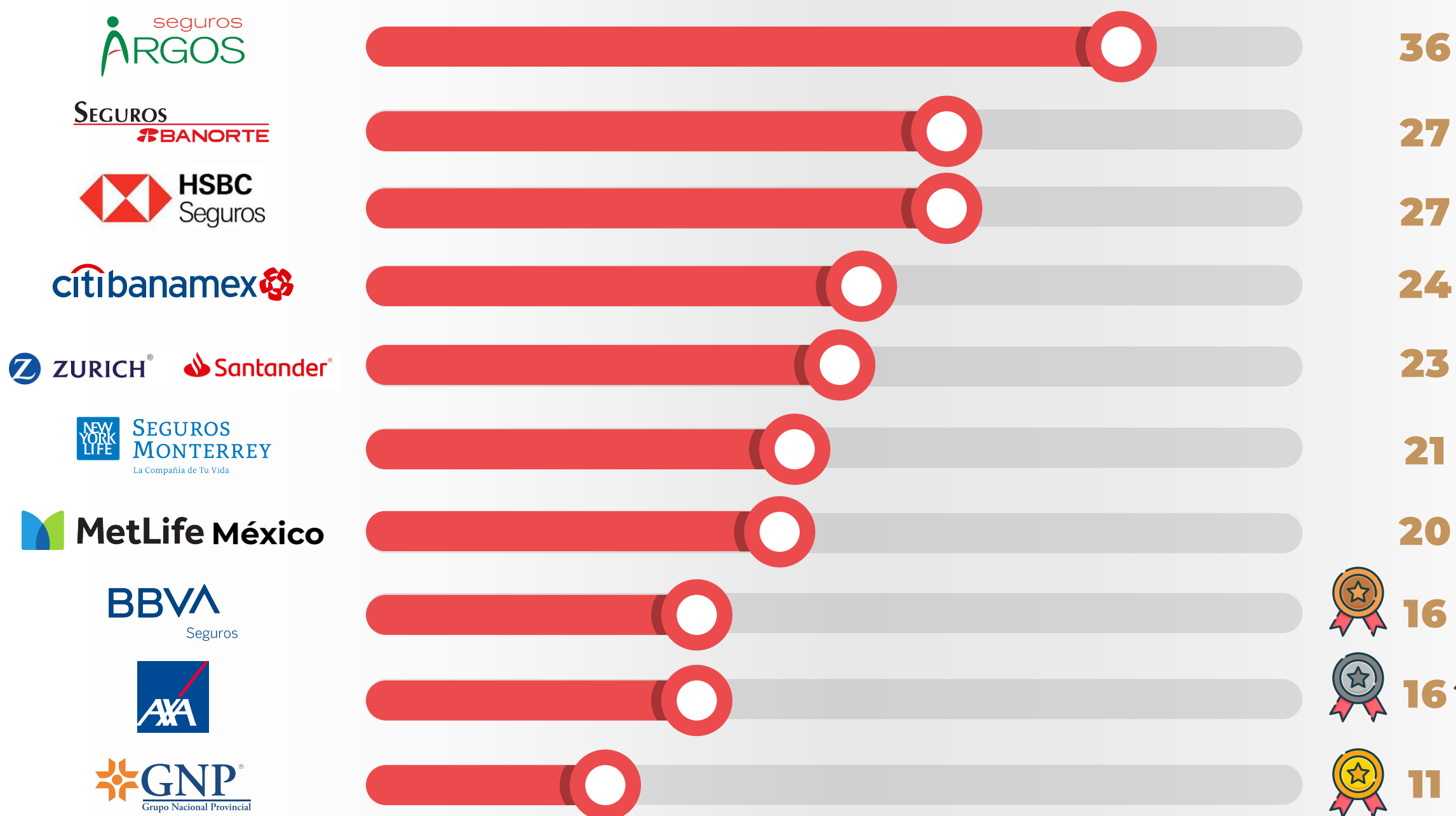
2021

# SI TIENES SEGURO DE VIDA



## ¡DATE CUENTA!

### ¿Cuánto TIEMPO PROMEDIO tarda la aseguradora en resolverte?



¡Estas son las Aseguradoras que más se pusieron las pilas!

Nota: El tiempo de respuesta promedio del sector (días hábiles) es 36.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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