

VIDA

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 2° VS 3° TRIMESTRE 2021



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

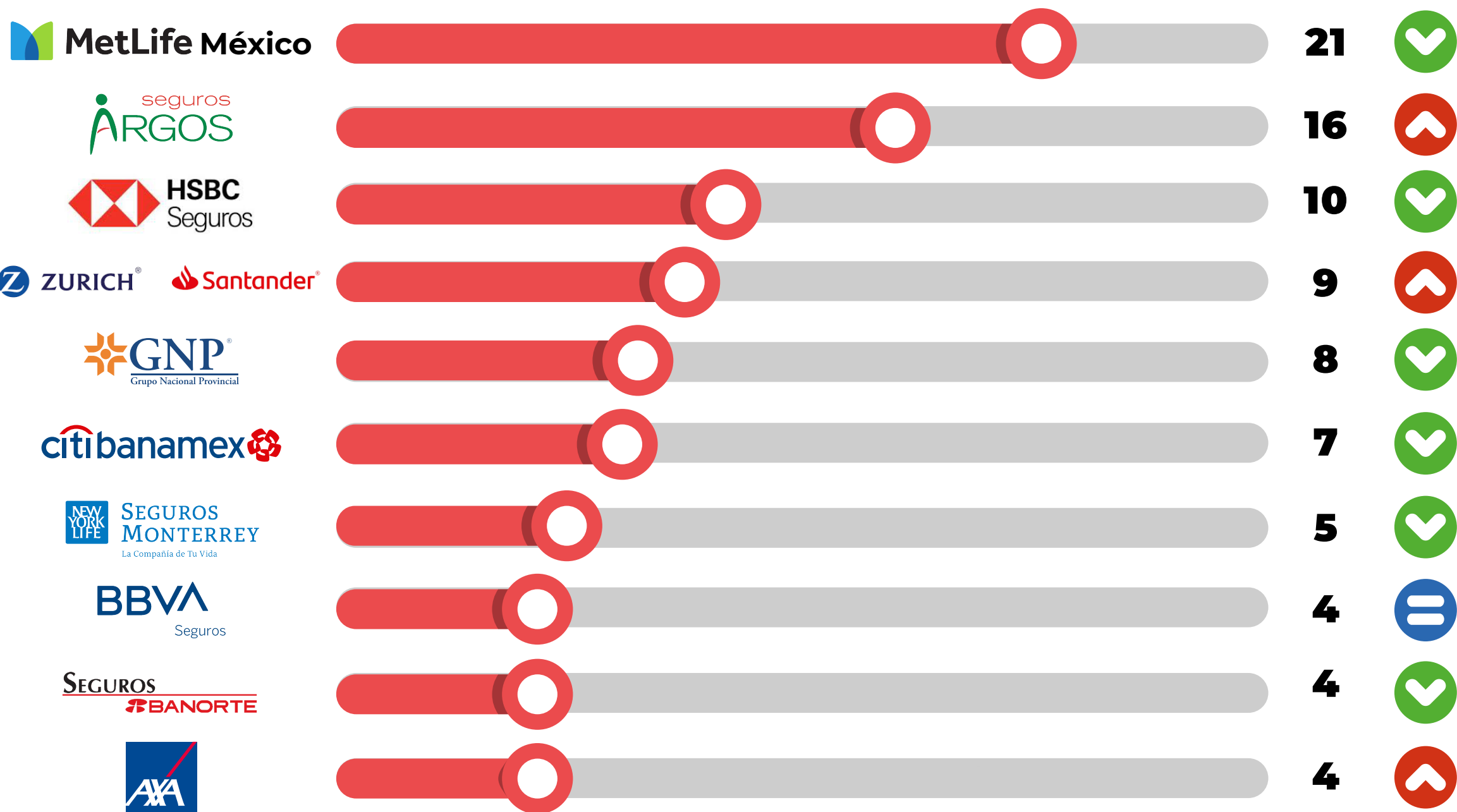


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

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

 Disminuyó   
  Aumentó   
  Permaneció igual

2° vs 3°  
Trim.



¡CHECA ESTO!

Algunas aseguradoras bajaron el número de reclamos



Nota: El Índice de Reclamación (IR) por cada 100 mil riesgos asegurados del Ramo Vida para el 2° Trimestre 2021 fue 6. El IR del 3er Trimestre de 2021 es 5.  
Fuente: Riesgos Asegurados, CNFS. Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

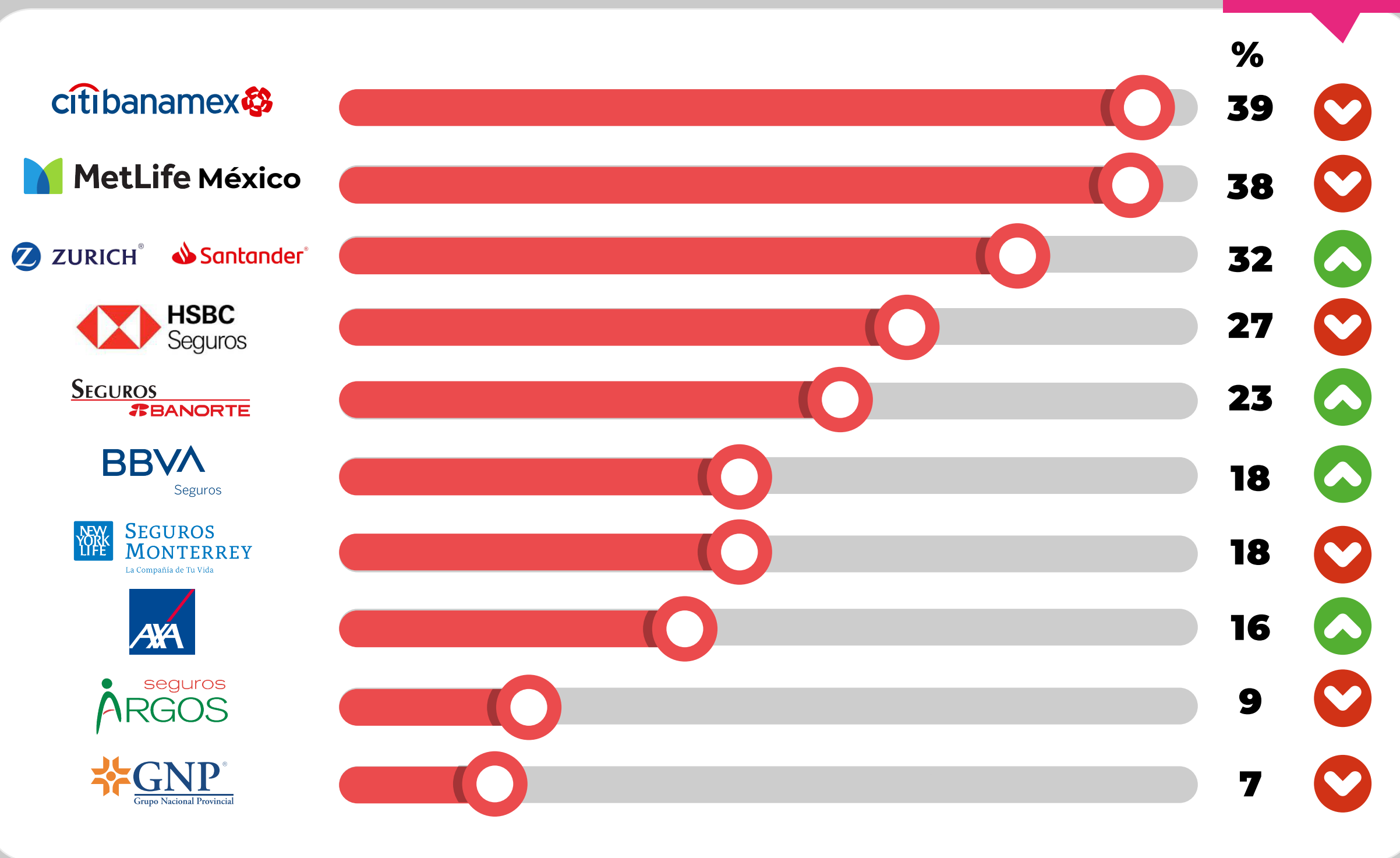


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

 Aumentó   
  Disminuyó   
  Permaneció igual

2° vs 3°  
Trim.



¡TOMA  
NOTA!

Este es el % de casos que tienen resolución favorable



Nota: El porcentaje de resolución favorable al Usuario del Ramo Vida para el 2° trimestre de 2021 fue 28 y para el 3er trimestre es 25.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

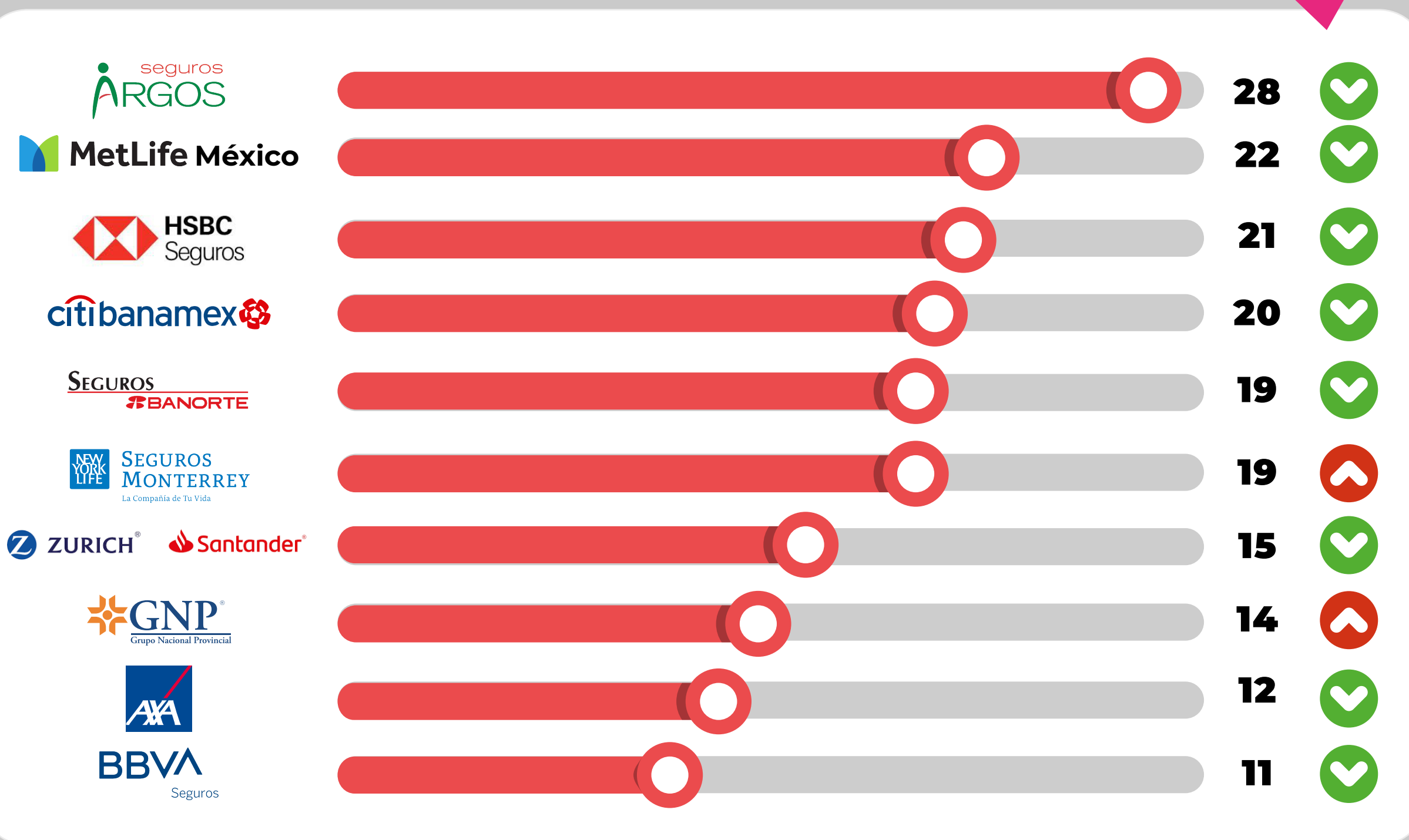


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

## ¿Cuánto tiempo tarda la aseguradora en resolverte?

 Disminuyó  
  Aumentó  
  Permaneció igual

2° vs 3°  
Trim.



**¡CHECA ESTO!**

Son los días hábiles que tardan en dar respuesta a un reclamo



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del Ramo Vida para el 2° Trimestre 2021 fue 23 días hábiles. El TRP del 3er Trimestre de 2021 es 20.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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