



Ciudad de México, a 15 de mayo de 2026

Comunicado 057

#RevisaComparaDecide. Resultado de la evaluación y supervisión del producto Seguro de Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales.

- **16 de 20 aseguradoras cumplieron con la norma en materia de transparencia financiera y calidad de la información para los usuarios.**

La CONDUSEF informa los resultados de la supervisión 2025 en materia de transparencia financiera de 20 instituciones de seguros respecto del producto **“Seguro de Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales”**.

Este seguro, perteneciente a la Operación de Daños, protege a las personas contratantes frente a daños, perjuicios o afectaciones derivadas de errores u omisiones en el ejercicio profesional, brindando respaldo económico y certeza jurídica durante la vigencia de la póliza. Además, ofrece distintas coberturas que pueden ajustarse a las necesidades de cada usuario.

De acuerdo con el reporte “Desempeño Oportuno del Sector Asegurador y Afianzador al tercer trimestre de 2025”, emitido por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la Operación de Daños sin Autos registró primas directas por 130 mil millones de pesos, equivalente al 16.5% de la cartera total del sector asegurador, segmento donde se ubica este producto.

¿QUÉ SUPERVISÓ LA CONDUSEF?

La supervisión se realizó en dos etapas:

PRIMERA ETAPA

Se revisó la documentación contractual, publicidad y páginas web de las aseguradoras cumplieran con la normatividad vigente en materia de transparencia y calidad de la información. Para ello, se analizaron expedientes de clientes, incluyendo: solicitudes, carátulas de póliza, condiciones generales, endosos, recibos de pago de primas o facturas y folletos de derechos del asegurado. Asimismo, se verificó que la información publicada en internet y publicidad fuera clara, consistente y no generara confusión o afectaciones para las personas usuarias.

Las irregularidades detectadas fueron notificadas a las instituciones mediante el **oficio de programa de cumplimiento forzoso** para su corrección.

SEGUNDA ETAPA

La CONDUSEF evaluó si las aseguradoras corrigieron las observaciones detectadas y acreditaron el cumplimiento normativo mediante documentación y argumentos presentados.





Tras concluir el proceso de supervisión y una vez corregidas las irregularidades detectadas, se tiene que 16 compañías obtuvieron calificación de 10, otras 3 cumplieron parcialmente y 1 incumplió como se muestra a continuación:

| INSTITUCIÓN DE SEGUROS | PRIMERA CALIFICACIÓN (Máxima 10.0) | SEGUNDA CALIFICACIÓN (Máxima 10.0) |
|--|---|---|
| La Latinoamericana, Seguros, S.A. | 7.6 | 10.0 |
| Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V. | 7 | 10.0 |
| Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero | 6.6 | 10.0 |
| Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa | 6.2 | 10.0 |
| Compañía de Seguros Generales Everest México, S.A. de C.V. | 6 | 10.0 |
| Seguros Ve Por Más, S.A., Grupo Financiero Ve Por Más | 5.8 | 10.0 |
| Zurich Santander Seguros México, S.A. | 5.8 | 10.0 |
| Chubb Seguros México, S.A. | 5.6 | 10.0 |
| Grupo Nacional Provincial, S.A.B. | 5.6 | 10.0 |
| HDI Seguros, S.A. de C.V. | 5.2 | 10.0 |
| AXA Seguros, S.A. de C.V. | 5 | 10.0 |
| Primero Seguros, S.A. de C.V. | 5 | 10.0 |
| Mapfre México, S.A. | 4.8 | 10.0 |
| General de Seguros S.A. | 4.4 | 10.0 |
| Seguros el Potosí, S.A. | 4.2 | 10.0 |
| Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V. | 4.2 | 10.0 |
| Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V. | 6.4 | 9.4 |
| Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V. | 5.4 | 9.4 |
| Berkley International Seguros México, S.A. DE C.V. | 5.6 | 8.8 |
| AIG Seguros México, S.A. de C.V. | 4.4 | 5.2 |
| CALIFICACIÓN PROMEDIO | 5.5 | 9.6 |

La calificación promedio pasó de 5.5 en la primera etapa a 9.6 al finalizar la supervisión. Así, la primera calificación muestra la calidad de la información contenida en los documentos contractuales antes de iniciar el proceso de supervisión, siendo que la segunda calificación refleja esa misma calidad una vez corregidas las irregularidades detectada, lo que refleja una mejora significativa en la claridad, transparencia y calidad de la información que reciben las personas usuarias al contratar el Seguro de Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales.

Lo anterior no exime a las instituciones financieras de las sanciones o medidas aplicables por los incumplimientos detectados.



PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS 2025

Solicitudes

- Omisión de leyendas sobre exclusiones y limitaciones
- Contratos registrados ante CONDUSEF distintos a los comercializados
- Falta del número RECAS o ubicación incorrecta
- Leyendas regulatorias incompletas, incorrectas o no vigentes
- Omisión de datos de la UNE

Carátulas de póliza

- No acreditar la entrega de documentación contractual y folleto informativo
- Falta de datos de CONDUSEF y de la UNE
- Diferencias entre contratos registrados y comercializados
- Número RECAS incorrectamente presentado

Condiciones generales

- Omisión del procedimiento de terminación anticipada
- Falta del anexo de preceptos legales
- Ausencia de datos de CONDUSEF y UNE
- Cláusulas regulatorias incompletas, incluida la relativa a improcedencia de pago por comisión de delitos (OFAC)
- Omisión del procedimiento de aviso para inspecciones relacionadas con el seguro

Páginas web

- Información inconsistente respecto al Buró de Entidades Financieras
- Falta de documentación contractual disponible para consulta

La CONDUSEF continuará fortaleciendo las acciones de supervisión para impulsar productos financieros más claros, transparentes y seguros para las personas usuarias.

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /CondusefOficial, Instagram: @condusefOficial LinkedIn: CONDUSEF, TikTok: @condusefOficial y YouTube: CondusefOficial.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. www.condusef.gob.mx