



Cuentas claras del sector asegurador en seguro de vida, al cuarto trimestre de 2021

- **Conoce cómo se comporta tu aseguradora ante una queja o reclamación de un seguro de vida**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) presenta la evaluación de la actividad del sector asegurador en el producto seguro de vida, respecto del número de reclamaciones para cada institución y la forma de atenderlas, al cuarto trimestre de 2021.

Se presenta la información de las 10 aseguradoras que integran el 80.4% de la prima emitida en este ramo, al mes de diciembre de 2021, es decir, las que tienen un mayor volumen de seguros entre el público usuario.

Las aseguradoras que ofertan el seguro de vida con el mayor número de reclamaciones fueron: HSBC Seguros con 45, MetLife México con 19, Seguros Argos con 9. El promedio del sector es de 5 reclamaciones por cada 100 mil riesgos asegurados en el cuarto trimestre.

Destaca el incremento del índice de reclamación de HSBC Seguros (10 a 45) y de BBVA Seguros (4 a 5) en el cuarto trimestre, en comparación con el tercer trimestre, así como que el de Grupo Nacional Provincial (GNP) permaneció igual.

La resolución favorable promedio del sector asegurador en el seguro de vida fue 31%, destacando GNP con 42%, seguido de Zurich Santander con 40% y HSBC Seguros y MetLife México con 37%.

Respecto del tercer trimestre, MetLife México, Citibanamex Seguros y Seguros Banorte disminuyeron su resolución favorable en el cuarto trimestre.

En cuanto al tiempo que tardan las aseguradoras en resolver las reclamaciones en el seguro de vida, al cuarto trimestre de 2021 el promedio del sector permaneció igual al del tercer trimestre: 20 días hábiles.

Las aseguradoras que menos tiempo tomaron en resolver las quejas fueron: Axa con 16 días, GNP y BBVA Seguros con 14 días y Seguros Monterrey con 10 días.

Seguros Monterrey y HSBC Seguros disminuyeron el tiempo que tardan en dar respuesta.





GOBIERNO DE
MÉXICO

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



Cabe señalar que las causas de reclamación más recurrentes tuvieron que ver con la solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida, la negativa en el pago de la indemnización, así con la inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.

--oOo--

Síguenos en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /CondusefOficial, *Instagram*: @condusefOficial y *Youtube*: CondusefOficial.

Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos:
55 53 400 999, www.condusef.gob.mx

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública General 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.

Contacto de prensa: Mónica L. Mendoza Archer, Directora de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera. mmendoza@condusef.gob.mx. Tel. 55 5448 7143.

