



Ciudad de México, 23 de agosto de 2021
Comunicado No. 078

La CONDUSEF te da las Cuentas Claras del sector asegurador, para el Seguro de Vida al segundo trimestre de 2021

- **Conoce cómo se comporta tu aseguradora ante una queja o reclamación.**
- **Solo el 17% de la población adulta cuenta con un seguro de vida privado.**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) presenta la actualización al segundo trimestre de 2021, del sector asegurador para el seguro de vida. Se muestra información de las 10 aseguradoras con mayor número de reclamaciones y también de las más representativas de este producto, ya que participan con poco más del 80% del valor de la prima emitida que a junio de 2021 alcanzó un valor de 135 933 millones de pesos.

Actualmente, dentro de los productos de seguros que más contratan los mexicanos se encuentra el seguro de vida, ya que 13.5 millones de personas cuentan con uno, ya sea porque se encuentra asociado al otorgamiento de un crédito (hipotecario, auto, personal, entre otros), o bien como una prestación laboral en el lugar donde trabaja; los menos son por decisión propia del usuario, ante la baja cultura previsional que existe en nuestro país, pues hay una amplia gama de productos y costos que se pueden adecuar a cualquier presupuesto.

El papel de los seguros es fundamental, ya que contribuye al desarrollo, tranquilidad y bienestar de los usuarios, al proteger a los asegurados y sus familias de desequilibrios económicos ante la ocurrencia de un siniestro o pérdida de la vida, la salud o un accidente. Por ello, la CONDUSEF te da las cuentas claras del seguro de vida.

Las aseguradoras con el mayor número de reclamaciones respecto al número de Riesgos Asegurados del seguro de vida, por compañía fueron: HSBC con 35 reclamaciones por cada 100 mil riesgos; Metlife México con 24, y Seguros Argos con 13. El promedio del sector es de 6 reclamaciones por cada 100 mil Riesgos Asegurados en el segundo trimestre, y se mantuvo igual que en el primer trimestre.

Se identificó que Metlife México y Seguros Argos incrementaron ligeramente su Índice de Reclamación, en comparación con el primer trimestre; por otro lado, HSBC Seguros disminuyó.





GOBIERNO DE
MÉXICO

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



La Resolución Favorable del sector asegurador en el seguro vida, fue de 30%, destacando dentro de las que resuelven más a tu favor: Metlife con 45%, Citibanamex Seguros con 43%, y HSBC Seguros con 31%.

Se precisa que, respecto al primer trimestre, Metlife y HSBC Seguros aumentaron su Resolución Favorable; mientras que Citibanamex Seguros disminuyó un poco.

En cuanto al tiempo que tardan en resolverte las aseguradoras, al segundo trimestre de 2021, el promedio del sector en el seguro de vida se ubicó en 22 días hábiles, mientras que en el primer trimestre fue de 36, lo que implica una mejora en beneficio del usuario.

Las aseguradoras que menos tiempo tomaron en resolver la queja fueron: Grupo Nacional Provincial (GNP) con 12 días en promedio; Seguros BBVA con 14 días, y Seguros Monterrey con 16 días.

Respecto al primer trimestre, AXA Seguros, Metlife México y Citibanamex Seguros aumentaron el tiempo que tardan en dar respuesta.

Visita nuestra página de Internet www.condusef.gob.mx. También nos puedes seguir en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial y *Youtube*: CondusefOficial.

--oOo--

