



Ciudad de México, 8 de septiembre de 2021  
Comunicado No. 087

## La CONDUSEF te da las cuentas claras del sector asegurador, para el Seguro de Gastos Médicos Mayores al segundo trimestre de 2021

- Solo 9 de cada 100 mexicanos cuentan con la protección de un Seguro de Gastos Médicos.
- Conoce qué aseguradora es la más reclamada, cuál resuelve más a favor del usuario y cuánto tiempo se tardan en atender una reclamación.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) informa sobre el estado que guarda el sector asegurador respecto del Seguro de Gastos Médicos Mayores (GMM), al segundo trimestre de 2021.

Derivado de las condiciones actuales, este producto financiero resulta primordial porque contribuye al cuidado de la salud y brinda seguridad financiera ante gastos de índole médica, la aseguradora cubre el costo de los gastos médicos basada en las coberturas que se incluyan en el contrato, también conocido como póliza, de las cuales existen diversos tipos, precios y condiciones de contratación.

De acuerdo a la información de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), solo el 9% de los mexicanos cuentan con un Seguro de Gastos Médicos, por lo que una gran mayoría de la población se encuentra vulnerable ante los riesgos que conlleva una emergencia médica. De hecho, hasta mediados del mes de agosto, las aseguradoras habían desembolsado 19 232 millones de pesos por indemnizaciones derivadas del Covid-19 en 39 610 casos, de los cuales aproximadamente el 69% fueron hombres.

La AMIS ha señalado que el costo promedio en atención hospitalaria por el virus SARS-CoV-2, para el caso de las personas que ya contaban con el seguro de gastos médicos al momento del contagio, ha sido de 559 mil pesos para los hombres y de 330 mil para las mujeres.

Por ello, lo más recomendable es contratar una póliza de gastos médicos cuando se goza de buena salud y no cuando ya se ha presentado algún padecimiento o accidente, evitando así la posibilidad de que la aseguradora califique esto como una preexistencia y se excluya en la cobertura, con el correspondiente impacto al patrimonio familiar en caso de enfermedad.

Por su parte, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) informó que el monto de la prima emitida en el ramo de Accidentes y Enfermedades, donde se incluye la operación de gastos médicos mayores, fue de 56 560 millones de pesos al mes de junio de 2021, con una participación del 16.4% a la prima total del sector asegurador, mostrando un incremento real de 3.9% con respecto a igual periodo del año anterior.





Desafortunadamente se dan casos en que los asegurados consideran que su aseguradora no cumple lo ofrecido, con las molestias que eso genera. Para hacer valer los derechos de los asegurados se puede presentar una queja directamente ante la compañía de seguros, o en esta Comisión Nacional, donde se orienta e informa sobre temas financieros y atiende las quejas y reclamaciones de los interesados.

### **En este sentido, la CONDUSEF te da las cuentas claras del sector asegurador, para el Seguro de Gastos Médicos Mayores, al segundo trimestre de 2021:**

- Las aseguradoras con más reclamaciones respecto al número de Riesgos Asegurados de GMM fueron: Citibanamex Seguros con 12; Axa Seguros con 11 y Metlife México con 10. El promedio del sector es de 3 reclamaciones por cada 100 mil Riesgos Asegurados; respecto del primer trimestre este indicador se mantuvo igual.
- La Resolución Favorable del sector asegurador en el seguro GMM fue 14%, destacando dentro de las que resuelven más a tu favor: Seguros Inbursa con 33%, Citibanamex Seguros y Seguros Banorte con 26% cada una.
- Respecto del primer trimestre, Seguros Inbursa, Citibanamex Seguros y Seguros Banorte, aumentaron su Resolución Favorable; mientras que Zurich Santander, Metlife México y Axa Seguros, la disminuyeron.
- En cuanto al tiempo que tardan en resolver las aseguradoras una reclamación, el promedio del sector se ubicó en 26 días hábiles al segundo trimestre de 2021, mientras que en el primer trimestre fue de 23.
- Las aseguradoras que menos tiempo tomaron en resolver una queja fueron: Seguros Inbursa con 12 días promedio, Mapfre con 14 días y Chubb con 15 días.
- Respecto del primer trimestre, Metlife México, Seguros Monterrey y Citibanamex Seguros aumentaron su tiempo de respuesta; en tanto que Seguros Inbursa, Mapfre y Chubb, lo disminuyeron.

Visita nuestra página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). También nos puedes seguir en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /CondusefOficial, *Instagram*: @condusefOficial y *Youtube*: CondusefOficial.

--oOo--

