



Hacienda

Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

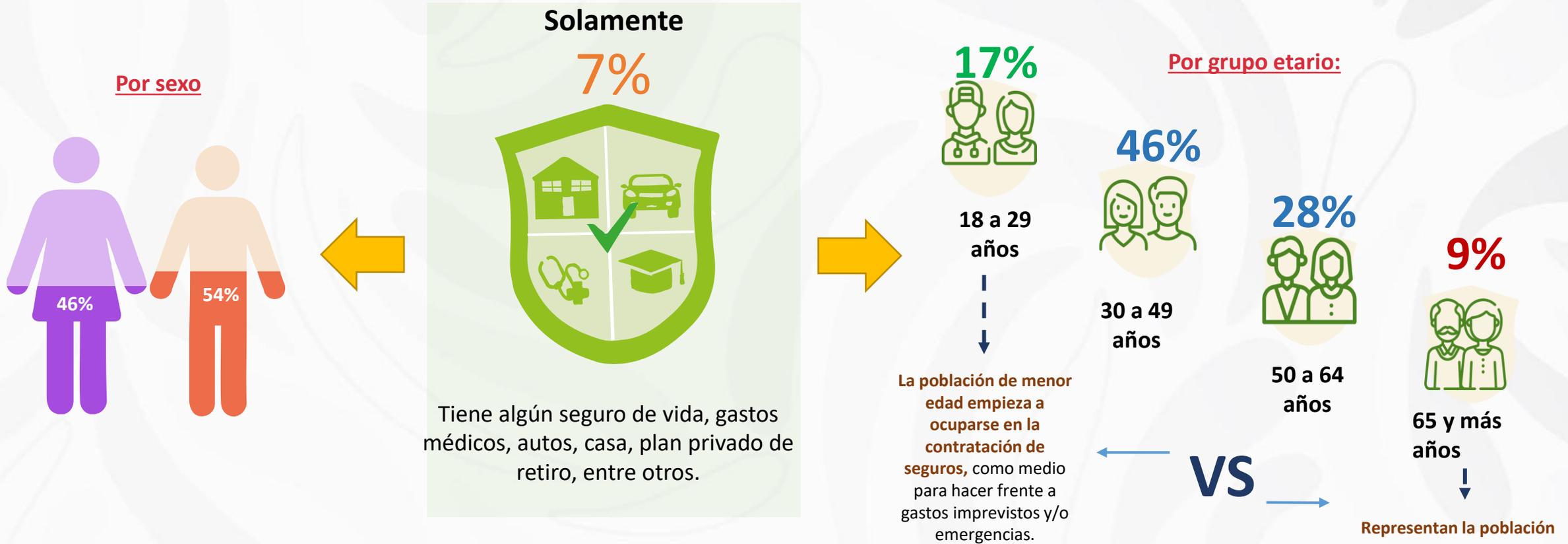
Seguros

Mayo 2025



2025
Año de
La Mujer
Indígena

1. Diagnóstico sobre el uso de seguro.



2025
Año de
La Mujer Indígena

Nota: Para efectos informativos los datos que se muestran fueron redondeados
Fuente: Cálculos propios con datos de la ENSAFI 2023

2. Reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF



Enero 2024 a Marzo 2025



Atendió

43,885

Reclamaciones

El número de reclamaciones por producto:



**Daños-
Automóviles**

2024

(Enero-Diciembre)

21,158

2025

(Enero-Marzo)

5,342



Vida- Individual

6,359

1,655



**Accidentes y enfermedades
gastos médicos mayores**

2,415

627



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

3. Diagnóstico sobre el uso de seguro



Encuesta

CONDUSEF

De febrero 2023 a abril de 2025

se realizaron:

45,402

Encuestas

a usuarios que presentaron una queja



82.7%

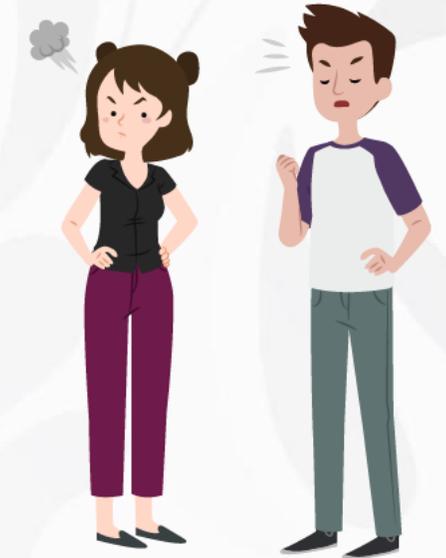
Antes de acudir a CONDUSEF
presentó su **queja** ante la
aseguradora.



ATENCIÓN

Los principales **motivos** por los que
tuvieron que acudir los usuarios a la
CONDUSEF:

- 1 54.5%**
No quedó conforme **con la explicación que le dio su aseguradora.**
- 2 39.3%**
Lo atendieron mal.



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

*Fuente: Encuestas contestadas entre el periodo de 2023 a marzo de 2025 por usuarios que presentaron una queja ante la CONDUSEF en contra de los seguros.

4. Diagnóstico sobre el uso de seguro



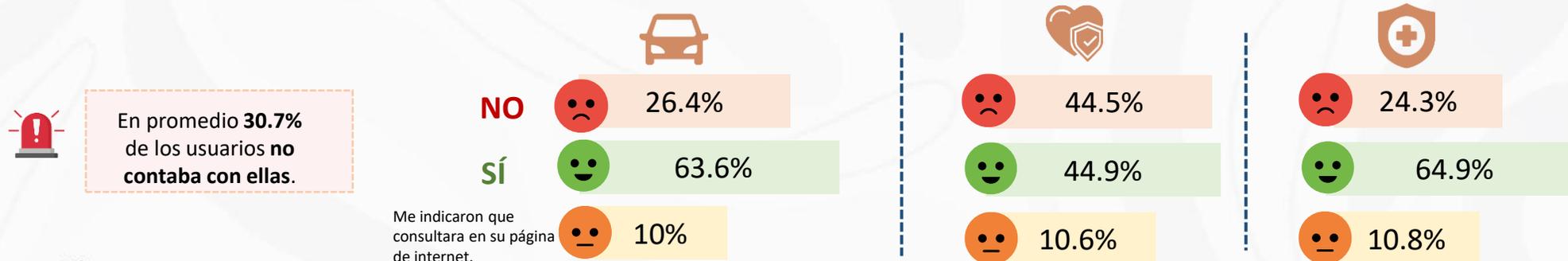
Encuesta

CONDUSEF

- ¿Antes de contratar su seguro, la Aseguradora, institución o agente le informó sobre el alcance de coberturas, exclusiones, tiempos de espera, Condiciones Generales, deducible, coaseguro, entre otras características de dicho seguro?



- ¿Le entregaron Carátula y Condiciones Generales de su póliza?



2025
Año de
La Mujer
Indígena

*Fuente: Encuestas contestadas entre el periodo de 2023 a marzo de 2025 por usuarios que presentaron una queja ante la CONDUSEF en contra de los seguros.

4. Diagnóstico sobre el uso de seguro



Encuesta

CONDUSEF

¿Le entregaron un folleto explicativo de su seguro? (*)

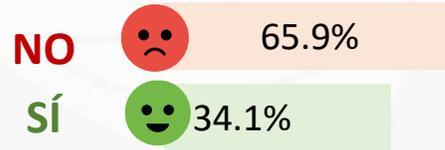
(*) Pregunta incluida a partir de junio 2023



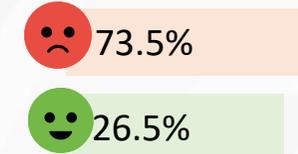
En promedio al **66.2%** no les fueron entregados un folleto.



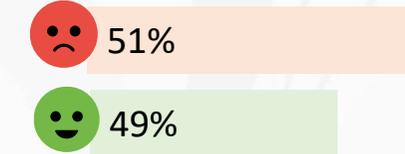
Seguro de Auto



Seguro de Vida



Seguro de Gastos Médicos Mayores

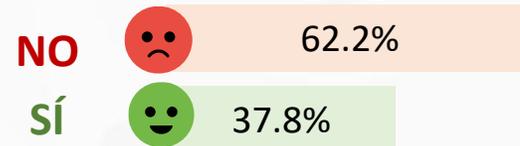


Cuando ocurrió su siniestro ¿le satisfizo el servicio del Ajustador o del personal de atención al cliente? (*)

(*) Solo Para Seguro de Auto



Seguro de Auto



2025
Año de
La Mujer
Indígena

*Fuente: Encuestas contestadas entre el periodo de 2023 a marzo de 2025 por usuarios que presentaron una queja ante la CONDUSEF en contra de los seguros.

4. Diagnóstico sobre el uso de seguro



Encuesta

CONDUSEF

*Para efectos informativos solo se muestran los 3 principales medios.

Si usted comparó su seguro, ¿quién le brindó la información?*



Seguro de Auto

1. Un agente de seguros	50.3%
1. Tomó los datos de una página de internet, simulador, o app móvil	14.9%
2. Un Banco	14.8%



Seguro de Vida

1. Un agente de seguros	63.8%
2. Un aseguradora	12.8%
3. Un Banco	12.7%



Seguro de Gastos Médicos Mayores

1. Un agente de seguros	82.3%
2. Una aseguradora	6%
3. Tomó los datos de una página de internet, simulador, aplicación móvil	4.5%



Resalta la importancia del papel que juega el agente de seguros en el uso y contratación de los seguros.

¿Por cuál vía o canal contrató el seguro por el que reclama?



Seguro de Auto

1. A través de un agente de seguros	37.1%
2. Por medio del banco	21.1%
3. Directamente en la Aseguradora	17.5%



Seguro de Vida

1. A través de un agente de seguros	47.1%
1. Por medio del banco	26.1%
2. Directamente en la aseguradora	16.9%



Seguro de Gastos Médicos Mayores

1. A través de un agente de seguros	66.4%
1. Directamente en la aseguradora	13%
2. Por medio de un banco	12.8%



2025
Año de
La Mujer Indígena

*Fuente: Encuestas contestadas entre el periodo de 2023 a marzo de 2025 por usuarios que presentaron una queja ante la CONDUSEF en contra de los seguros.

4. Diagnóstico sobre el uso de seguro

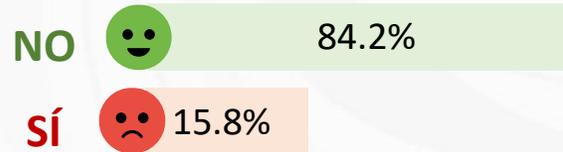


Encuesta

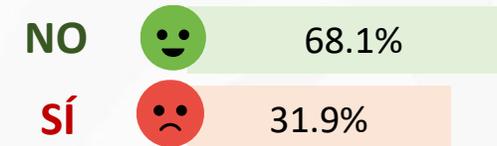
CONDUSEF

❑ El Agente de Seguros, funcionario o empleado de la Aseguradora **¿le sugirió cancelar su póliza? (a)**

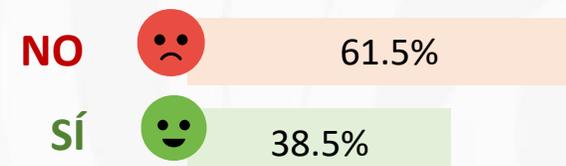
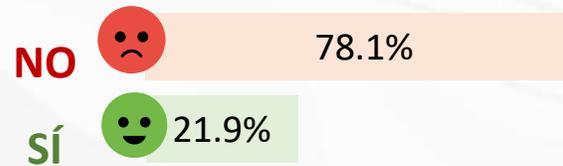
Seguro de Auto



Seguro de Vida



❑ ¿Le explicaron las consecuencias de cancelar la póliza? (a)



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

*Fuente: Encuestas contestadas entre el periodo de 2023 a marzo de 2025 por usuarios que presentaron una queja ante la CONDUSEF en contra de los seguros.

1 Optimizar la experiencia del cliente

- ✓ **Simplificar** el proceso de contratación.
- ✓ **Proporcionar** información clara y precisa.
- ✓ **Ofertar** diferentes opciones.
- ✓ **Implementar** tecnología con una respuesta en menor tiempo y eficiente.



2

Buscar una inclusión financiera que permita

- ✓ Innovación
- ✓ Conectividad



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Elaboración de un formato único universal que permita tener mayor claridad en la contratación de seguros.



2025
Año de
La Mujer Indígena

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Ofreciendo una breve descripción.

¿Qué se asegura?

Por ejemplo:

Gastos médicos, accidentes deportivos, muerte accidental, asistencia funeraria, accidentes deportivos, etc.

¿Qué no se asegura?

Dejar claro aquello que no incluye el seguro.

Las restricciones en lo que respecta a la cobertura

Incluir los límites de la cobertura.

¿Dónde estoy cubierto?

La limitación geográfica.

¿Cuáles son mis obligaciones?

Incluir lo que el asegurado debe contemplar y cumplir.

¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

Claridad en las fechas y forma de pago.

¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

¿Cómo puedo prescindir el contrato?

Dejar claro como se puede realizar la cancelación del mismo

4

Digitalización / Innovación con IA

5

Educación financiera predecible a través de la app



Generación de productos a la medida de las necesidades con IA

100% digital

Colocación y contratación de productos 100% digitales

Dentro de las apps

Análisis personalizados con IA

Embebido en el producto



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Hacienda

Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

Gracias



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**