

---

# #RevisaComparaDecide el comportamiento de tu aseguradora ante las reclamaciones de sus usuarios, de enero a julio de 2022

- El seguro de automóvil fue el producto más reclamado.
- En el seguro de vida se dio el mayor porcentaje de resolución favorable al usuario con 42%.
- Visita el sitio #RevisaComparaDecide: <https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=revisa-compara-decide>

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros | 13 de septiembre de 2022 | Comunicado

La CONDUSEF informa el comportamiento del Sector de las Aseguradoras en los meses de enero a julio de 2022, respecto de las reclamaciones recibidas para ellas, por los diversos productos que ofertan, para auxiliar a las y los usuarios de servicios financieros en su comparación y toma de decisiones.

En dicho periodo se recibieron un total de 18,915 reclamaciones, de las cuales 13,777 (73% del sector), correspondieron a Quálitas, Grupo Nacional Provincial (GNP), MetLife México, Axa Seguros, Chubb, Seguros Banorte, Zurich Santander, Mapfre, BBVA Seguros y, Citibanamex Seguros.

Al respecto, conviene señalar que a junio de este año la prima emitida por las instituciones de seguros sumó 176 mil 977 millones de pesos, de la cual el 43.2% correspondió a seguros de vida, 16.9% a Gastos Médicos, 16.2% a automóviles de todo tipo y el restante 23.7%, a otros conceptos de aseguramiento.

Conforme al índice de reclamación en la CONDUSEF, en términos del número de reclamaciones por cada 100 mil riesgos asegurados, destacan: Quálitas, especializada en seguros de automóvil con 37 reclamaciones, Grupo Nacional Provincial (GNP) que ofrece diversos tipos de productos con 34, y MetLife México orientada a seguros de vida y gastos médicos con 27.

Respecto a la participación en reclamaciones, MetLife México registró 16%, Grupo Nacional Provincial (GNP) 14%, y Quálitas 9%.

Considerando las aseguradoras más relevantes, en 2022, las entidades con mayor número de reclamaciones fueron: la Ciudad de México con 2,347 (17%) y el Estado de México con 1,708 (12%).

Los productos más reclamados fueron: el seguro de auto con 47% de participación, vida individual con 35% y gastos médicos mayores con 6%, lo cual depende en gran medida del nivel de siniestralidad de los

riesgos que amparan los productos.

Los mayores porcentajes de resolución favorable al usuario, por producto, fueron: 42% en vida individual, 26% en accidentes personales y 19% para vida grupo.

Las aseguradoras con mayor resolución a favor del usuario fueron MetLife México con 41%, Zurich Santander con 31% y Citibanamex Seguros con 27%.

Finalmente, las principales causas por las cuales se presentaron las reclamaciones fueron: negativa en el pago de la indemnización con 36%, solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada con 21%, e inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización 10%.

Recuerda que CONDUSEF cuenta con el micrositio **#RevisaComparaDecide**, que te ofrece información útil como: comparativos de créditos hipotecarios, automotriz, de créditos personales y de nómina, comisiones de las cuentas bancarias y de los servicios que ofrecen, además encontrarás datos sobre la calidad de atención de las instituciones financieras, todo esto te ayudará a comparar para tomar decisiones informadas para contratar el producto o servicio financiero que mejor se ajuste a tus necesidades, visítalo en <https://bit.ly/RevisaComparaDecide>

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](http://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](mailto:mmendoza@condusef.gob.mx). Tel. 55 5448 7143.

Contesta nuestra encuesta de satisfacción.

¿Cómo fue tu experiencia en gov.mx?



