

CONDUSEF impulsa la transparencia en seguros y reconoce acciones en favor de las personas adultas mayores

Recopilado por Amalia Beltrán



Formato Universal de Seguros (FUS)

Con el objetivo de impulsar un mercado asegurador más transparente, accesible e incluyente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) presentó el Formato Universal de Seguros (FUS), una herramienta que permitirá a las personas comprender y comparar con mayor facilidad los productos que contratan.

La iniciativa forma parte de los esfuerzos que impulsa la Condusef para colocar a las personas en el centro de los servicios financieros, promoviendo productos más comprensibles, comparables y alineados con las necesidades reales de la población.

En México, la penetración del seguro continúa siendo un desafío. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI) 2023, únicamente el 7% de la población cuenta con algún tipo de seguro. A ello se suma que, según información obtenida por la Condusef a través de encuestas aplicadas a personas que presentaron reclamaciones relacionadas con seguros entre febrero de 2023 y diciembre de 2025, el 54.7% manifestó no haber quedado conforme con la

CONDUSEF presenta el Formato Universal de Seguros (FUS), una herramienta que facilita la comprensión y comparación de productos aseguradores

explicación recibida al momento de contratar su póliza.

Ante este panorama, la Condusef diseñó el Formato Universal de Seguros (FUS), una herramienta que permite conocer de manera rápida y sencilla los aspectos más relevantes de un seguro antes de contratarlo. El FUS concentra en una sola hoja información esencial a través de 10 puntos, que incluye: coberturas, exclusiones, obligaciones, vigencia, formas de pago, cancelación y otros elementos fundamentales para comprender el alcance de una póliza. Su diseño incorpora principios de economía conductual y comunicación centrada en las personas, con el propósito de facilitar la comparación entre productos y fortalecer la confianza en el sector asegurador.

Esta iniciativa, inspirada en experiencias internacionales y adaptada al contexto mexicano, representa una invitación a las instituciones aseguradoras para avanzar hacia esquemas de información más transparentes y accesibles para las personas usuarias. Al respecto el Lic. Oscar Rosado Jiménez, Presidente de la Condusef señaló que «Un seguro sólo protege verdaderamente cuando la persona

entiende qué está contratando. Por eso impulsamos herramientas que hagan la información más clara, más accesible y más útil para todos.» Como muestra del potencial de esta iniciativa, Prudential Seguros México se convirtió en la primera aseguradora del país en adoptar el Formato Universal de Seguros e incorporarlo a sus productos. La implementación del FUS potencializa una comunicación más clara, transparente y centrada en las necesidades de las personas usuarias. Este modelo busca facilitar la comprensión de los productos y fortalecer la toma de decisiones informadas. En este contexto, Prudential Seguros México se convirtió en la primera aseguradora en incorporar esta herramienta a uno de sus productos, marcando un precedente para el sector.

Protocolo de Atención a Personas Adultas Mayores (PAM)

Como parte de las acciones implementadas por Prudential Seguros México en la atención de personas

adultas mayores, la Condusef le entregó la insignia «Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores», distintivo que reconoce a las instituciones financieras que implementan acciones orientadas a brindar una atención más accesible, digna, incluyente y especializada para este sector de la población. Este reconocimiento refleja los esfuerzos realizados por la compañía para adecuar sus procesos, fortalecer la capacitación de su personal y promover una atención sensible a las necesidades de las personas adultas mayores, contribuyendo así a una mayor protección de sus derechos como usuarios de servicios financieros.

Con iniciativas como el Formato Universal de Seguros y el impulso de protocolos especializados de atención, la Condusef refrenda su compromiso de promover un sistema financiero más transparente, accesible e incluyente.

Asimismo, invita a más instituciones aseguradoras a sumarse a estas acciones y a adoptar prácticas que fortalezcan la confianza de las personas usuarias, faciliten la comprensión de los productos financieros y contribuyan a construir una cultura de protección financiera más sólida para las familias mexicanas.

