

### Comportamiento General de Aseguradoras de Pensiones

Instituciones que se dedican únicamente a administrar el dinero de los trabajadores una vez que pueden acceder a los recursos para su retiro, para entregar una pensión de por vida, llamada renta vitalicia y que se cobra hasta que el pensionado o los beneficiarios fallezcan.

**Fuente:** Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 6 Aseguradoras de Pensiones.

Periodo: Enero - Marzo 2023

Datos Históricos:

[2022](#) | [2021](#) | [2020](#) | [2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)



Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Muestra 

20

 registros por página

Búsqueda: 

BBVA

| Instituciones                                                                                  | RECLAMACIONES <sup>1</sup>                                                        |                                                                        |                                                                                                              | SANCIONES          |                                      | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programas de Educación Financiera |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                                | Detalle en:<br><a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a> |                                                                        |                                                                                                              | <div>Detalle</div> |                                      |                                             |                                   |
|                                                                                                | Total de Reclamaciones<br><div>Detalle</div>                                      | Índice de Reclamación por cada 100 mil pagos <sup>2</sup> (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)<br><div>Detalle</div> <div>Calificación 0 - 10</div> | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción<br><br>( \$ ) |                                             |                                   |
| Totales del Sector                                                                             | 42                                                                                | 5.3                                                                    | 9.77                                                                                                         | 1                  | 15,098                               | 0.0                                         |                                   |
| <div></div> | 7                                                                                 | 2.3                                                                    | 9.87                                                                                                         |                    | -                                    | ✓                                           | ✓                                 |



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras de Pensiones

Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones                      | Total de Reclamaciones | En la Institución |           |           |           | En Condusef |           |           |           |
|------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
|                                    |                        | Ene - Mar         | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic | Ene - Mar   | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic |
| <div>BBVA Bancomer PENSIONES</div> | 7                      | 0                 | 0         | 0         | 0         | 7           | 0         | 0         | 0         |



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Pensiones

Periodo: Enero - Marzo 2023

|              |                 |               |
|--------------|-----------------|---------------|
| Por Concepto | Monto Reclamado | Monto Abonado |
|--------------|-----------------|---------------|

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones                      | Reclamaciones por Concepto         |                             |                                        |                                |
|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
|                                    | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica <sup>4</sup> |
| Totales                            | 0                                  | 0                           | 0                                      | 0                              |
| <div>BBVA Bancomer PENSIONES</div> | 0                                  | 0                           | 0                                      | 0                              |



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Pensiones

Periodo: Enero - Marzo 2023

Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Muestra

20

registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones                                              | \$ Monto Reclamado                 |                             |                                        |                                |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
|                                                            | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica <sup>4</sup> |
| Totales                                                    | 0                                  | 0                           | 0                                      | 0                              |
| <div> <div>BBVA Bancomer</div> <div>PENSIONES</div> </div> | -                                  | -                           | -                                      | -                              |



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Pensiones

Periodo: Enero - Marzo 2023

Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones                      | \$ Monto Abonado                   |                             |                                        |                                |
|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
|                                    | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica <sup>4</sup> |
| Totales                            | 0                                  | 0                           | 0                                      | 0                              |
| <div>BBVA Bancomer PENSIONES</div> | -                                  | -                           | -                                      | -                              |

ASEGURADORAS  
DE PENSIONES

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Aseguradoras de Pensiones

Periodo: Enero - Marzo 2023

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones                                 | Criterios evaluados             |                                   |                            | Calificación Final<br>(0 - 10) |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
|                                               | Proceso de<br>Gestión Ordinaria | Proceso de<br>Gestión Electrónica | Proceso de<br>Conciliación |                                |
| <div>BBVA Bancomer</div> <div>PENSIONES</div> | NA                              | 9.79                              | NA                         | 9.87                           |



SANCIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras de Pensiones

Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

| Instituciones           | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros |            |                                                                                                                       |              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | Total de Sanciones                                              | Monto (\$) | Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1). | Otras causas |
| BBVA Bancomer PENSIONES | 0                                                               | -          | -                                                                                                                     | -            |