BBVA
Creando Oportunidades

Buró
De Entidades Financieras

Comportamiento General de Aseguradoras Especializadas en Salud

Instituciones que prestan servicios, a través de la contratación de un seguro, para la orientación, prevención y restauración de la salud de las personas, con recursos propios, mediante terceros (otras instituciones encargadas de restablecer la salud), o la combinación de ambos.

Fuente: Reglas para la Operación y Desarrollo del Ramo de Salud, expedidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 10 Aseguradoras Especializadas en Salud.

Periodo: Enero - Marzo 2023

Datos Históricos: 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores[3]	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
		Total de Reclamaciones Detalle Alerta	Índice de Reclamación por cada 100 mil servicios[2] (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)		Sinergia con Condusef
Totales del Sector	1	366	7.0	8.63	0	-	0.0	
BBVA Bancomer Seguros Salud		20	9.1	8.90		-	✓	✓

Fuente: https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=24&id_periodo=38

BBVA

Creando Oportunidades

ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras Especializadas en Salud

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
BBVA Bancomer Seguros Salud	20	0	0	0	0	20	0	0	0

BBVA

Creando Oportunidades

ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Aseguradoras Especializadas en Salud
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 (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
BBVA Bancomer Seguros Salud	NA	8.16	10.00	8.90

BBVA

Creando Oportunidades

ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras Especializadas en Salud
Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda: BBVA

BBVA Bancomer Seguros Salud

BBVA
Creando Oportunidades

Regresar

Aseguradoras Especializadas en Salud
Evaluación por Producto / Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual
Periodo: Enero - Marzo 2023

Elije un producto:

Seguro de gastos médicos mayores colectivo

Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES[1]		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 100 mil servicio	Total	Monto de Multa Promedio ($)	⊞ Detalle Calificación 0 - 10			Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
4	BBVA Bancomer Seguros Salud	1	0.046	0	-	5.4	S/I	10	4.85	N/A

BBVA
Creando Oportunidades

ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2023
Aseguradoras Especializadas en Salud
Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer Seguros Salud	2021	5.4

BBVA
Creando Oportunidades

ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Aseguradoras Especializadas en Salud
Periodo:Enero - Marzo 2023
Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual

BBVA Bancomer Seguros Salud

BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México

Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual	SOLICITUD	No incluye número de Registro RECAS o no coincide el numero de registro con la información registrada en el portal del RECAS.	Vigente
	SOLICITUD	No incluye las consecuencias de omitir el pago de la prima.	Vigente
	Póliza	No contiene la leyenda de registro ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.	Vigente
	Póliza	No cumple con la tipografía de Ley.	Vigente
	Póliza	No incluye número de Registro RECAS o no coincide el numero de registro con la información registrada en el portal del RECAS.	Vigente
	Póliza	No incluye rectificación de la póliza.	Vigente
	Condiciones Generales	No incluye número de Registro RECAS o no coincide el numero de registro con la información registrada en el portal del RECAS.	Vigente
	Condiciones Generales	No especifica la Improcedencia de pago por la comisión de Delitos (OFAC).	Vigente
	Condiciones Generales	No incluye secuencia de deducibles y coaseguros en la indemnización	Vigente
	Condiciones Generales	No se especifica limite máximo de responsabilidad o suma asegurada en COBERTURA BASICA	Vigente