

## 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 - Septiembre 2022

Datos Históricos: <a href="#">2021</a>   <a href="#">2020</a>   <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>		Evaluación por Producto		 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>			
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página						Búsqueda: <input type="text" value="BBVA"/>	
Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> Condusef			SANCIONES + Detalle		Cumplimiento a los Registros de Condusef + Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef
	Total de Reclamaciones + Detalle	Índice de Reclamación por cada 100 mil servicios <sup>2</sup> (Trimestral)	índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) + Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector	976	8.3	8.80	3	39,923	9.3	
BBVA Bancomer Seguros Salud	19	4.7	9.97	-	10.0		✓



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

### Aseguradoras Especializadas en Salud

Periodo: Enero - Septiembre 2022

Muestra  registros por páginaBúsqueda:  X

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	19	0	0	0	0	4	6	9	0



Creando Oportunidades



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Aseguradoras Especializadas en Salud**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2022**

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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
BBVA Bancomer Seguros Salud	NA	9.95	10.00	9.97

**SANCIONES EN CONDUSEF****Aseguradoras Especializadas en Salud****Periodo: Enero - Septiembre 2022**Muestra  registros por páginaBúsqueda:  

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros			
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).
BBVA Bancomer Seguros Salud	0	-	-	-



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

### Aseguradoras Especializadas en Salud

Periodo: Enero - Septiembre 2022

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECAS: Registro de Contratos de Adhesión de Seguros
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECAS	REUNE	IFIT	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	
BBVA Bancomer Seguros Salud	✓	✓	✓	✓	10.0

←  
Regresar

## Aseguradoras Especializadas en Salud Evaluación por Producto / Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual Periodo: Enero - Septiembre 2022

Elije un producto:



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA X

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Supervisión de Condusef  <input type="checkbox"/> Detalle  Calificación 0 - 10	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  (\$)					
2	<b>BBVA Bancomer</b> Seguros Salud	2	0.106	0	-	5.4	S/I	<u>10</u>	8.77	N/A



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2022

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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	5.4



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Aseguradoras Especializadas en Salud**  
**Periodo:Enero - Septiembre 2022**  
**Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual**



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual	SOLICITUD	No incluye nÃºmero de Registro RECAS o no coincide el numero de registro con la informaciÃ³n registrada en el portal del RECAS.	Vigente
	SOLICITUD	No incluye las consecuencias de omitir el pago de la prima.	Vigente
	PÃ³liza	No contiene la leyenda de registro ante la ComisiÃ³n Nacional de Seguros y Fianzas.	Vigente
	PÃ³liza	No cumple con la tipografÃA de Ley.	Vigente
	PÃ³liza	No incluye nÃºmero de Registro RECAS o no coincide el numero de registro con la informaciÃ³n registrada en el portal del RECAS.	Vigente
	PÃ³liza	No incluye rectificaciÃ³n de la pÃ³liza.	Vigente
	Condiciones Generales	No incluye nÃºmero de Registro RECAS o no coincide el numero de registro con la informaciÃ³n registrada en el portal del RECAS.	Vigente
	Condiciones Generales	No especifica la improcedencia de pago por la comisiÃ³n de Delitos (OFAC).	Vigente
	Condiciones Generales	No incluye secuencia de deducibles y coaseguros en la indemnizaciÃ³n	Vigente
	Condiciones Generales	No se especifica limite mÃ¡ximo de responsabilidad o suma asegurada en COBERTURA BASICA	Vigente