

Comportamiento General de Aseguradoras

Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 87 Aseguradoras.

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
---	---	---

Compara por ramo: [Vida](#) | [Daño sin auto](#) | [Auto](#) | [Gastos Médicos y Accidentes personales](#)

Muestra registros por página

Búsqueda: 

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle				Sinergia con Condusef	
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
		Detalle		Calificación 0 - 10						



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

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	715	0	0	0	0	715	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 87 registros)

< 1 >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de seguros

Periodo: Enero - Marzo 2023

Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	0	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	0	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Marzo 2023

[Por Concepto](#)

Monto Reclamado

[Monto Abonado](#)

Muestra

20

registros por página

Búsqueda:

BBVA

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	0	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	-	-	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Marzo 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: BBVA		
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	0	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	-	-	-	-



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

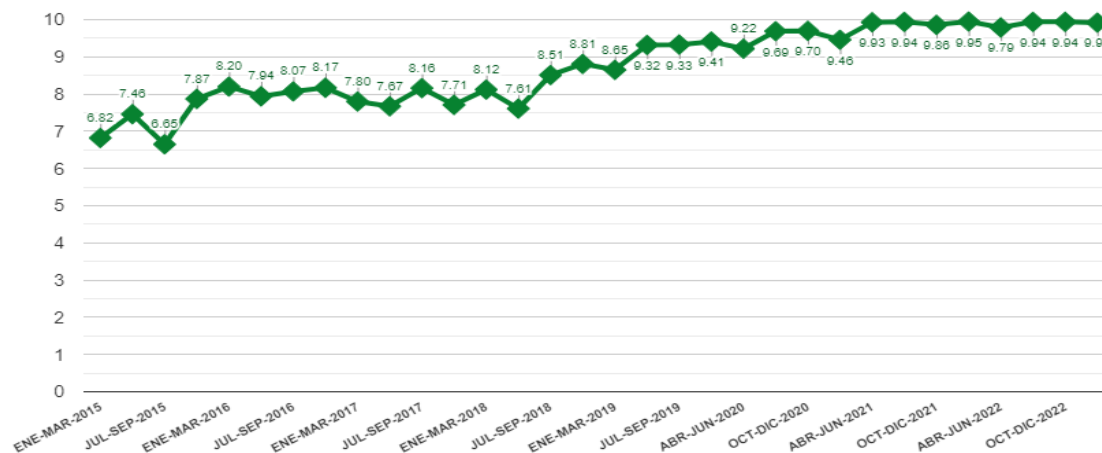
Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2023



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

Del trimestre Enero - Marzo 2023		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.92
Gestión Electrónica	9.87	
Conciliación	10.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		





SANCIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

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).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 87 registros)

< 1 >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)



Creando Oportunidades



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Aseguradoras Periodo: Enero - Marzo 2023

BBVA Bancomer
Seguros

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

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Seguros	Seguro de vida con componente de inversión	<u>8.63</u>	★★★★★	9 de 13
	Seguro de Casa Habitación	<u>9.79</u>	★★★★★	1 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.87</u>	★★★★★	3 de 24
	Seguro de Motocicleta	<u>9.85</u>	★★★★★	5 de 11
	Seguro de Vida Individual (Temporal)	<u>8.60</u>	★★★★★	9 de 11
* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).				



Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de vida con componente de inversión

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro de Vida \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Vida para Migrantes](#)



[Seguro de vida con componente de inversión](#)



[Seguro de Casa Habitación](#)



[Seguro de Daños \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Automóvil Residentes](#)



[Seguro de Automóviles Legalizados](#)



[Seguro de Motocicleta](#)



[Seguro de Transporte Público](#)



[Seguro de Camiones](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)



[Seguro de Vida Individual \(Temporal\)](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + Detalle		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 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	+ Detalle Calificación 0 - 10			Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
9		30	0.049	0	-	6.5	S/I	10	8.63	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de vida con componente de inversión

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable (%)	Negativa en el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el monto de la indemnización
BBVA Bancomer Seguros	30	0.049	67.9	3	10	3

ASEGURADORAS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de vida con componente de inversión

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
	2019	6.5



Creando Oportunidades



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo:Enero - Marzo 2023

Seguro de vida con componente de inversión



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro de vida con componente de inversión	SOLICITUD	No indica la declaración del agente sobre los riesgos de la contratación del seguro	Vigente
	CARÁTULA DE LA PÓLIZA	No indica vigencia	Vigente
	CARÁTULA DE LA PÓLIZA	No indica rectificación de la póliza	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No indica exigibilidad de Información sobre el siniestro	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No contiene plazo de Prescripción	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No indica plazo máximo para informar la ocurrencia del siniestro	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No indica vigencia	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No indica clausula de limites de edad	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No indica clausula de Indisputabilidad	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No indica medios de entrega en el estado de cuenta	Vigente



Creando Oportunidades

Regresar

Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Casa Habitación

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro de Vida \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Vida para Migrantes](#)



[Seguro de vida con componente de inversión](#)



[Seguro de Casa Habitación](#)



[Seguro de Daños \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Automóvil Residentes](#)



[Seguro de Automóviles Legalizados](#)



[Seguro de Motocicleta](#)



[Seguro de Transporte Público](#)



[Seguro de Camiones](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)



[Seguro de Vida Individual \(Temporal\)](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef 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 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	BBVA Bancomer Seguros	16	0.028	0	-	9.3	S/I	2	9.79	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de Casa Habitación

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable (%)	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el monto de la indemnización
BBVA Bancomer Seguros	16	0.028	25.0	13	-	-



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de Casa Habitación

Muestra

20

▼

registros por página

Búsqueda:

BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables			
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros	
		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2023
Aseguradoras
Seguro de Casa Habitación

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
	2018	9.3



Creando Oportunidades



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo:Enero - Marzo 2023

Seguro de Casa Habitación

BBVA Bancomer
Seguros

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro de Casa Habitación	CONDICIONES GENERALES	No contiene la tipografía de Exclusiones en 12 puntos y negritas	Vigente
	SOLICITUD	Tiene una tipografía menor a 10 puntos	Vigente

←

Regresar

Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Automóvil Residentes

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro de Vida \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Vida para Migrantes](#)



[Seguro de vida con componente de inversión](#)



[Seguro de Casa Habitación](#)



[Seguro de Daños \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Automóvil Residentes](#)



[Seguro de Automóviles Legalizados](#)



[Seguro de Motocicleta](#)



[Seguro de Transporte Público](#)



[Seguro de Camiones](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)



[Seguro de Vida Individual \(Temporal\)](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + Detalle		SANCIONES + Detalle		Supervisión de Condusef + 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 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
3		168	1.008	0	-	10.0	S/I	S/I	9.87	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de Automóvil Residentes

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable (%)	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
BBVA Bancomer Seguros	168	1.008	16.5	51	30	16



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de Automóvil Residentes

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBV

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables			
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros	
		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2023
Aseguradoras
Seguro de Automóvil Residentes

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
	2019	10.0



Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Motocicleta

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro de Vida \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Vida para Migrantes](#)



[Seguro de vida con componente de inversión](#)



[Seguro de Casa Habitación](#)



[Seguro de Daños \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Automóvil Residentes](#)



[Seguro de Automóviles Legalizados](#)



[Seguro de Motocicleta](#)



[Seguro de Transporte Público](#)



[Seguro de Camiones](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)



[Seguro de Vida Individual \(Temporal\)](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef 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 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
5		13	0.078	0	-	10.0	S/I	S/I	9.85	N/A



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de Motocicleta

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	2022	10.0



Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Vida Individual (Temporal)

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



Seguro de Desempleo



Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)



Seguro de Vida para Migrantes



Seguro de vida con componente de inversión



Seguro de Casa Habitación



Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)



Seguro de Automóvil Residentes



Seguro de Automóviles Legalizados



Seguro de Motocicleta



Seguro de Transporte Público



Seguro de Camiones



Seguro de gastos médicos mayores colectivo



Seguro de Vida Individual (Temporal)



Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef 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 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
9	BBVA Bancomer Seguros	15	0.025	0	-	10.0	S/I	S/I	8.60	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

Aseguradoras

Seguro de Vida Individual (Temporal)

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable (%)	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
	15	0.025	50.0	4	1	4

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Marzo 2023****Aseguradoras****Seguro de Vida Individual (Temporal)**

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	10.0