

## 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 - Junio 2021

<b>Datos Históricos:</b> <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>	<b>Evaluación por Producto</b>	 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>
--	--------------------------------	---

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			<a href="#">Detalle</a>					
	Total de Reclamaciones  (Quejas del usuario)  <a href="#">Detalle</a>	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios  Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción  ( \$ )				
Totales del Sector	26,108	6.8	8.55	48	1,618,415	0	9.4		
<div></div>	837	2.2	<u>9.93</u>	0	-	S/I	10.0		<u>Ver</u>



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2021

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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
	837	0	0	0	0	382	455	0	0



Creando Oportunidades

ASEGURADORAS


## SANCIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2021

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BVA

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	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).	Art. 94 f. II La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1 ).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-



Creando Oportunidades



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2021

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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



## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2021



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

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 Desempleo	<a href="#">8.37</a>	★★★★★	7 de 15
	Seguro Básico Estandarizado de Vida	<a href="#">8.33</a>	★★★★★	8 de 30
	Seguro de Vida Sin Fondos en Administración	<a href="#">9.81</a>	★★★★★	10 de 13
	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	<a href="#">7.34</a>	★★★★★	12 de 13
	Seguro de vida con componente de inversión	<a href="#">8.68</a>	★★★★★	9 de 13
	Seguro de Casa Habitación	<a href="#">9.69</a>	★★★★★	1 de 15
	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	<a href="#">8.93</a>	★★★★★	3 de 11
	Seguro de Automóvil Residentes	<a href="#">9.96</a>	★★★★★	1 de 24
	Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	<a href="#">9.05</a>	★★★★★	11 de 23

\* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

Regresar

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Desempleo Periodo: Enero - Junio 2021

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro Básico Estandarizado de Vida](#)



[Seguro Educativo](#)



[Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario](#)



[Seguro de Ahorro para el Retiro](#)



[Seguro de Vida Bin Fondos en Administración](#)



[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 Básico Estandarizado de Automóvil](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">Detalle</a>		SANCIONES <a href="#">Detalle</a>		Supervisión de Condusef <a href="#">Detalle</a> 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 siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
7		5	0.011	0	-	5.4	S/I	S/I	8.37	9.93



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras

Seguro de Desempleo

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 ( % )	SEGURO DE DESEMPLEO0 incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)	-	-
	5	0.011	0.0	5	0	0

ASEGURADORAS

SANCIONES  
Periodo: Enero - Junio 2021  
Aseguradoras  
Seguro de Desempleo

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 (\$)
<div>BBVA Bancomer Seguros</div>	0	0	-	0	-





Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras

Seguro de Desempleo

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
	2013	5.4

← Regresar

## Aseguradoras

### Evaluación por Producto / Seguro Básico Estandarizado de Vida

Periodo: Enero - Junio 2021

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro Básico Estandarizado de Vida](#)



[Seguro Educativo](#)



[Seguro Ordinario de Vida](#)

[con beneficio adicional de gasto funerario](#)



[Seguro de Ahorro para el Retiro](#)



[Seguro de Vida Sin Fondos en Administración](#)



[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 Básico Estandarizado de Automóvil](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">+ Detalle</a>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <a href="#">+ Detalle</a> 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 siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
8		33	0.075	0	-	5.8	S/I	17	8.33	9.94



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

### Aseguradoras

### Seguro Básico Estandarizado de Vida

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 tiempo para el pago de la indemnización
	33	0.072	9.4	24	1	0



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras

Seguro Básico Estandarizado de Vida

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
	2014	5.8



## OBSERVACIONES DE CONDUSEF

### Aseguradoras

Periodo:Enero - Junio 2021

### Seguro Básico Estandarizado de Vida



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
	SOLICITUD	No incluye los datos de atención a usuarios	Vigente
	SOLICITUD	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
Seguro Básico Estandarizado de Vida	CARÁTULA	No señala el nombre y domicilio del contratante	Vigente
	CARÁTULA	No incluye leyenda de rectificación de la póliza	Vigente
	CARÁTULA	No indica claramente la cuota o prima del seguro	Vigente
	CARÁTULA	No establece el acontecimiento por el cual se hará exigible la suma asegurada	Vigente
	CARÁTULA	No señala el canal de venta	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No resalta la cláusula de disputabilidad	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No señala el canal de venta	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No indica las condiciones de validez	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No contiene una advertencia indicando que en el pago con cheque se debe realizar a nombre de la institución	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No incluye la leyenda "salvo buen cobro" en caso de pago con cheque	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No indica el lugar de cobro	Vigente
	PÁGINA WEB	No incluye recomendaciones de uso del producto	Vigente
	PÁGINA WEB	No contiene información de qué hacer en caso de siniestro	Vigente
	PÁGINA WEB	Las señalizaciones no son claras	Vigente



## Aseguradoras

### Evaluación por Producto / Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

Periodo: Enero - Junio 2021

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro Básico Estandarizado de Vida](#)



[Seguro Educativo](#)



[Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario](#)



[Seguro de Ahorro para el Retiro](#)



[Seguro de Vida Sin Fondos en Administración](#)



[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 Básico Estandarizado de Automóvil](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">Detalle</a>		SANCIONES <a href="#">Detalle</a>		Supervisión de Condusef <a href="#">Detalle</a> 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 siniestros	Total	Monto de Multa Promedio ( \$ )				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
10		0	0.000	0	-	9.3	S/I	S/I	9.81	N/A



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021  
Aseguradoras  
Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

[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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable ( % )	-	-	-
	0	0.000	-	0	0	0



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras

Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

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 (\$)
	0	0	-	0	-





Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras

Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

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
	2017	9.3

Regresar

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Casa Habitación Periodo: Enero - Junio 2021

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro Básico Estandarizado de Vida](#)



[Seguro Educativo](#)



[Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario](#)



[Seguro de Ahorro para el Retiro](#)



[Fondos en Administración](#)



[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 Básico Estandarizado de Automóvil](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">Detalle</a>		SANCIONES <a href="#">Detalle</a>		Supervisión de Condusef <a href="#">Detalle</a> 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 siniestros	Total	Monto de Multa Promedio ( \$ )				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1		17	0.087	0	-	9.3	S/I	2	9.69	9.51



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

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  registros por página

Búsqueda:

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
	17	0.360	19.1	10	0	2

ASEGURADORAS

SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

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 (\$)
<div>BBVA Bancomer Seguros</div>	0	0	-	0	-



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2018	9.3



Creando Oportunidades



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo:Enero - Junio 2021**  
**Seguro de Casa Habitación**



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

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



## Aseguradoras

### Evaluación por Producto / Seguro de Automóvil Residentes

Periodo: Enero - Junio 2021

Elije un producto:



Seguro de Desempleo



Seguro Básico Estandarizado de Vida



Seguro Educativo



Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario



Seguro de Ahorro para el Retiro



Seguro de Vida Sin Fondos en Administración



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 Básico Estandarizado de Automóvil



Seguro de Gastos Médicos Mayores



Seguro de gastos médicos mayores colectivo

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA X

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> 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 siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	BBVA Bancomer Seguros	147	1.293	0	-	10.0	S/I	S/I	9.96	9.51



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

### 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  registros por página

Búsqueda:

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
	147	5.458	17.5	52	11	9





SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras

Seguro de Automóvil Residentes

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 (\$)
<div>BBVA Bancomer Seguros</div>	0	0	-	0	-



Creando Oportunidades



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Junio 2021**  
**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

Regresar

## Aseguradoras

### Evaluación por Producto / Seguro Básico Estandarizado de Automóvil

Periodo: Enero - Junio 2021

Elige un producto:



[Seguro de Desempleo](#)



[Seguro Básico Estandarizado de Vida](#)



[Seguro Educativo](#)



[Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funerario](#)



[Seguro de Ahorro para el Retiro](#)



[Seguro de Vida Bón Fondos en Administración](#)



[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 Básico Estandarizado de Automóvil](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">+ Detalle</a>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <a href="#">+ Detalle</a> 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 siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
11		66	0.581	0	-	7.0	S/I	12	9.05	9.93



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras

Seguro Básico Estandarizado de Automóvil

[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  registros por página

Búsqueda:  [x](#)

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
	66	2.450	7.1	25	5	2



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

Aseguradoras


Seguro Básico Estandarizado de Automóvil

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
	2013	7.0



## OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2021

Seguro Básico Estandarizado de Automóvil



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	CARÁTULA	No cuenta con información que permita conocer el funcionamiento del producto	Vigente
	CARÁTULA	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No distribuye de manera adecuada la información	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No indica el nombre del canal de venta	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No incorpora la clave o número del canal de venta	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No cuenta con una secuencia	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No indica las condiciones de validez	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No contiene una advertencia indicando que en el pago con cheque se debe realizar a nombre de la institución	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No incluye la leyenda "salvo buen cobro" en caso de pago con cheque	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No indica el lugar de cobro	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRONICA	No explica abreviaturas	Vigente
	PÁGINA WEB	No actualizó la tarifa de la prima en el Registro de Tarifas de Seguros Básicos, ni en su portal principal de internet, por lo cual no fue sujeto a evaluación	Vigente