


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 - Septiembre 2021

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| <p>Datos Históricos:</p> <p>2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014</p> | <p>Evaluación por Producto</p> |  <p>Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</p> |
|--|--------------------------------|---|

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | RECLAMACIONES ¹ | | | SANCIONES | | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|---|--|--|--|--------------------|------------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) | Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros ² (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción | | | | |
| Totales del Sector | 37,909 | 6.2 | NA | 68 | 2,164,755 | 0 | 9.3 | | |
|  | 1,321 | 2.3 | - | 0 | - | S/I | 10.0 | ✓ | Ver |



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 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 |
| | 1,321 | 0 | 0 | 0 | 0 | 382 | 455 | 484 | 0 |



Creando Oportunidades



SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2021

Muestra registros por página

Búsqueda:

| 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 Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I). | Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V). | Otras causas |
| | 0 | - | - | - | - | - |



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS Aseguradoras Periodo: Enero - Septiembre 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 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 | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Aseguradoras Periodo: Enero - Septiembre 2021



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 | 8.64 | | 9 de 13 |
| | Seguro de Casa Habitación | 9.75 | | 1 de 15 |
| | Seguro de Automóvil Residentes | 9.96 | | 4 de 24 |

* 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 vida con componente de inversión

Periodo: Enero - Septiembre 2021

Elige un producto:



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 Gastos
Médicos Mayores



Seguro de gastos
médicos mayores
colectivo

Muestra registros por página

Búsqueda:

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | RECLAMACIONES ¹ <input type="button" value="Detalle"/> | | SANCIONES | | Supervisión de Condusef <input type="button" value="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) |
| 9 | | 62 | 0.140 | 0 | - | 6.5 | S/I | 10 | 8.64 | N/A |



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2021
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 registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | En Condusef | | | Principales causas de reclamación | | |
|---------------|------------------------|---|-------------------------------|--|---|--|
| | Total de reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros | Resolución favorable (%) | Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada | Negativa en el pago de la indemnización | Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización |
| | 62 | 0.140 | 26.2 | 13 | 18 | 3 |



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2021

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 registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Año de Evaluación | Evaluación General |
|---------------|-------------------|--------------------|
| | 2019 | 6.5 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 13 registros)

< 1 >



Creando Oportunidades



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2021
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 cláusula de límites de edad | Vigente |
| | CONDICIONES GENERALES | No indica cláusula de Indisputabilidad | Vigente |
| | CONDICIONES GENERALES | No indica medios de entrega en el estado de cuenta | Vigente |

[← Regresar](#)

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

Elige un producto:



[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 Gastos
Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos
médicos mayores
colectivo](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

| 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 Calificación (0 - 10) | IDATU Calificación por producto Calificación (0-10) |
|---|---------------|---|--|--------------------------------------|--|---|--|------------------------------|---|---|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | |
| 1 | | 30 | 0.060 | 0 | - | 9.3 | S/I | 2 | 9.75 | N/A |



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 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 |
| | 30 | 0.060 | 16.1 | 17 | 1 | 2 |



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 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 |
| | 30 | 0.060 | 16.1 | 17 | 1 | 2 |



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2021
Aseguradoras
Seguro de Casa Habitación

Muestra registros por página

Búsqueda:

| 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 | - |




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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 registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Año de Evaluación | Evaluación General |
|---|-------------------|--------------------|
|  | 2018 | 9.3 |



Creando Oportunidades



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



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 - Septiembre 2021

Elige un producto:



[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 Gastos
Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos
médicos mayores
colectivo](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | RECLAMACIONES ¹ <input type="button" value="Detalle"/> | | SANCIONES <input type="button" value="Detalle"/> | | Supervisión de Condusef <input type="button" value="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) |
| 4 | | 220 | 1.891 | 0 | - | 10.0 | S/I | S/I | 9.96 | N/A |



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 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 |
| | 220 | 1.891 | 17.8 | 82 | 16 | 21 |



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2021
Aseguradoras
Seguro de Automóvil Residentes

Muestra registros por página

Búsqueda:

| 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 | - |




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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 |