

## 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 2022

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

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <small>+ Detalle</small>	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) <small>+ Detalle</small>	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ( \$ )				
<b>Totales del Sector</b>	37,378	6.3	8.86	68	2,307,333	0	9.5		
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	1,601	2.2	9.94	-	S/I	10.0	✓	<a href="#">Ver</a>	

**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF****Aseguradoras****Periodo: Enero - Septiembre 2022**Muestra **20**  registros por páginaBúsqueda:  

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	1,601	0	0	0	0	546	514	541	0





## SANCIONES EN CONDUSEF

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 2022

Muestra  registros por páginaBúsqueda:  X

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

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

&lt; 1 &gt;

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](#)



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

### Aseguradoras

#### 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 **20**  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	✓	✓	✓	✓	10.0



## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Aseguradoras Periodo: Enero - Septiembre 2022



### 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>8.37</u>		8 de 13
	Seguro de Casa Habitación	<u>9.76</u>		2 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.76</u>		5 de 24
	Seguro de Motocicleta	<u>9.21</u>		1 de 11
	Seguro de Vida Individual (Temporal)	<u>9.58</u>		5 de 11

\* 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 2022

Elije un producto:



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		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 (\$)					
8	BBVA Bancomer Seguros	94	0.154	0	-	6.5	S/I	10	8.37	N/A

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Septiembre 2022****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 páginaBúsqueda: 

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
BBVA Bancomer Seguros	94	0.154	45.2	30	20	4

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Septiembre 2022****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 páginaBúsqueda: 

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
 BBVA Bancomer Seguros	2019	6.5

**OBSERVACIONES DE CONDUSEF****Aseguradoras****Periodo: Enero - Septiembre 2022****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 2022

Elije un producto:



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



[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 \(relacionado con Crédito Hipotecario\)](#)



[Seguro de Automóviles \(Residentes Legalizados\)](#)



[Seguro de Motocicleta \(Legalizados\)](#)



[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:  X

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Supervisión de Condusef + Detalle	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 ( \$ )					
2	BBVA Bancomer Seguros	38	0.070	0	-	9.3	S/I	2	9.76	N/A



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2022

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:  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 monto de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
BBVA Bancomer Seguros	38	0.070	31.4	19	1	4

**SANCIONES****Periodo: Enero - Septiembre 2022****Aseguradoras****Seguro de Casa Habitación**Muestra  registros por páginaBúsqueda:  X

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	Sanciones (#)	Monto (\$)	Motivos
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**

**Periodo: Enero - Septiembre 2022**  
**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 páginaBúsqueda:  

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2018	9.3



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2022**  
**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 2022

Elije 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 vida con componente de inversión

[Seguro de Casa Habitación](#)



Seguro de Casa Habitación

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



Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)

[Seguro de Automóvil Residentes](#)



Seguro de Automóvil Residentes

[Seguro de Automóviles Legalizados](#)



Seguro de Automóviles Legalizados

[Seguro de Motocicleta](#)



Seguro de Motocicleta

[Seguro de Transporte Público](#)



Seguro de Transporte Público

[Seguro de Camiones](#)



Seguro de gastos médicos mayores colectivo

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



Seguro de Gastos Médicos

Seguro de Vida Mayores

Muestra  registros por páginaBúsqueda: 

Posición (en función a la clasificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		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 (\$)					
5	BBVA Bancomer Seguros	299	2.040	0	-	10.0	S/I	S/I	9.76	N/A



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2022

**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:  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 la reparación del bien afectado	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
BBVA Bancomer Seguros	299	2.040	13.2	91	44	26

**SANCIONES**

Periodo: Enero - Septiembre 2022  
**Aseguradoras**  
**Seguro de Automóvil Residentes**

Muestra **20**  registros por páginaBúsqueda:  

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	Sanciones (#)	Monto (\$)	Motivos
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**

**Periodo: Enero - Septiembre 2022**  
**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 **20** ▾ registros por página

Búsqueda: **BBVA** X

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	2019	10.0

← Regresar

**Aseguradoras**  
**Evaluación por Producto / Seguro de Motocicleta**  
Periodo: Enero - Septiembre 2022

Elije un producto:



Muestra 20 ▾ registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> + Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef + Detalle	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 (\$)					
1	BBVA Bancomer Seguros	13	0.089	0	-	7.1	S/I	4	9.21	N/A



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2022**  
**Aseguradoras**  
**Seguro de Motocicleta**

[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
BBVA Bancomer Seguros	13	0.089	7.1	10	1	-



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2022**  
**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   registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	2022	7.1

Observaciones Condusef

Cerrar

**ASEGURADORAS**

**Aseguradoras**  
Periodo: Enero - Septiembre 2022  
Seguro de Motocicleta

**BBVA Bancomer**  
Seguros

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro de Motocicleta	CONDICIONES GENERALES	No especifica la improcedencia de pago por la comisión de Delitos (OFAC).	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No especifica el procedimiento que deben seguir los Usuarios en el caso de indemnización por pérdida total, respecto a la obligación de emitir el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI)	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No establece de manera clara y precisa los términos y condiciones de la cobertura de Robo Total	Vigente
	PÁGINA WEB	No contiene manual de ajustadores	Vigente

Regresar

## Aseguradoras

## Evaluación por Producto / Seguro de Vida Individual (Temporal)

Periodo: Enero - Septiembre 2022

Elije 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 Mayores \(Temporal\)](#)[Seguro de Gastos Médicos](#)[Mayores](#)[Individual](#)Muestra  registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Supervisión de Condusef + Detalle	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 (\$)					
5	BBVA Bancomer Seguros	42	0.069	0	-	10.0	S/I	S/I	9.58	N/A



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2022**  
**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  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	Cancelación de póliza no contratada
BBVA Bancomer Seguros	42	0.069	33.3	11	14	4

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Septiembre 2022****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 20 ▾ registros por página

Búsqueda: BBVA 

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
 BBVA Bancomer Seguros	2021	10.0