

## 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 2022

<b>Datos Históricos:</b> <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>	<a href="#">Evaluación por Producto</a>	 <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> 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> Calificación 0 - 10	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>	<b>25,229</b>	<b>6.8</b>	<b>8.49</b>	<b>40</b>	<b>1,405,125</b>	<b>0</b>	<b>9.5</b>		
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	1,060	2.1	9.64	-	S/I	10.0	✓	<a href="#">Ver</a>	

**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF****Aseguradoras****Periodo: Enero - Junio 2022**

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	1,060	0	0	0	0	546	514	0	0

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

&lt; 1 &gt;

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.



## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2022



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

Del trimestre Enero - Junio 2022			
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU	
Gestión Ordinaria	NA	9.64	
Gestión Electrónica	9.40		
Conciliación	10.00		
EVOLUCIÓN HISTÓRICA			
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES			





## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

### Aseguradoras

#### Periodo: Enero - Junio 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: **BBVA** **X**

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 - Junio 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>8.45</u>	5 yellow stars and 1 grey star	8 de 13
	Seguro de Casa Habitación	<u>9.75</u>	5 yellow stars	2 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.76</u>	5 yellow stars	5 de 24
	Seguro de Vida Individual (Temporal)	<u>9.49</u>	5 yellow stars	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 - Junio 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 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 <sup>1</sup> + Detalle		SANCIONES		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 Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
8	BBVA Bancomer Seguros	60	0.100	0	-	6.5	S/I	10	8.45	N/A

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 **20**  registros por páginaBúsqueda: 

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
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	60	0.100	39.0	15	15	3

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 **20**  registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
 BBVA Bancomer Seguros	2019	6.5

**OBSERVACIONES DE CONDUSEF****Aseguradoras****Periodo: Enero - Junio 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 - Junio 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 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	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	26	0.049	0	-	9.3	S/I	2	9.75	N/A

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 páginaBúsqueda:  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
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	26	0.049	22.7	12	1	3

**SANCIONES****Periodo: Enero - Junio 2022****Aseguradoras****Seguro de Casa Habitación**Muestra **20**  registros por páginaBúsqueda: **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 (\$)
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 - Junio 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 - Junio 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 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 <sup>1</sup> + Detalle		SANCIONES + Detalle		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	195	1.442	0	-	10.0	S/I	S/I	9.76	N/A



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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:

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	195	1.442	11.8	56	28	12

**SANCIONES****Periodo: Enero - Junio 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	Motivos	Motivos	Motivos
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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  registros por páginaBúsqueda:  

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer Seguros	2019	10.0

←  
Regresar

## Aseguradoras

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

Periodo: Enero - Junio 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 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 <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 (\$)					
5	<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	34	0.057	0	-	10.0	S/I	S/I	<b>9.49</b>	N/A



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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:  X

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	34	0.057	34.5	11	11	3

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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   registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	2021	10.0



Creando Oportunidades