

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 - Diciembre 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)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	48,177	5.0	8.56	88	2,935,361	0	9.3		
	1,794	2.2	<u>9.86</u>	0	-	S/I	10.0	✓	Ver



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2021

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Conducef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
	1,794	0	0	0	0	382	455	484	473



SANCIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 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 - Diciembre 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 este 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	IFT	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 - Diciembre 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	<u>8.60</u>	★★★★★	7 de 13
	Seguro de Casa Habitación	<u>9.78</u>	★★★★★	1 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.55</u>	★★★★★	3 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 - Diciembre 2021

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 Gestos Médicos Mayores](#)



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 100 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
7	BBVA Bancomer Seguros	92	0.198	0	-	6.5	S/I	10	8.60	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 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
	92	0.198	34.9	18	24	3




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 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



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 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 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

[Regresar](#)

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

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 Gestos Médicos Mayores](#)

[Seguro de gestos 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 100 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1	BBVA Bancomer Seguros	42	0.082	0	-	9.3	S/I	2	9.78	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 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
	42	0.082	17.4	26	1	2



SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 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 - Diciembre 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



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 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 - Diciembre 2021

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 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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 100 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
3		303	2.481	0	-	10.0	S/I	S/I	9.55	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 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
	303	2.481	16.7	116	24	27



SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 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 - Diciembre 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