

## 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 85 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Marzo 2025

<b>Datos Históricos:</b> <a href="#">2024</a>   <a href="#">2023</a>   <a href="#">2022</a>   <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 20 ▾ registros por página

Búsqueda:  X

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera	Condusef	+ Detalle	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)						
		+ Detalle		Calificación 0 - 10						
Totales del Sector	5	12,942	-	9.13	14	269,328	0			
BBVA Bancomer Seguros		889	3.3	9.70		-	S/I	✓	✗	Ver



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

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
BBVA Bancomer Seguros	889	0	0	0	0	889	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 85 registros)

< 1 >

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.



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO**  
**Instituciones de seguros**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

<u>Por Concepto</u>	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>	Reclamaciones por Concepto		
Instituciones	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>	
Totales	12,942	0	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	889	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 85 registros) < 1 >



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO**  
**Instituciones de seguros**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

<u>Por Concepto</u>	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>	\$ Monto Reclamado		
Instituciones	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>	
Totales	1,114,798,273	0	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	51,226,955	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 85 registros) < 1 >

ASEGURADORAS

**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO**  
**Instituciones de seguros**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

[Por Concepto](#)[Monto Reclamado](#)[Monto Abonado](#)Muestra 20  registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
<b>Totales</b>	<b>138,716,442</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	<b>13,809,770</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 85 registros)

&lt; 1 &gt;

Evolución en el IDATU

**ASEGURADORAS**

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

**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

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

Del trimestre ENE-MAR		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.66	<b>9.70</b>
Conciliación	4.00	

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

**CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES**

Período	Calificación IDATU
ENE-MAR-2015	6.82
JUL-SEP-2015	7.46
JUL-SEP-2015	6.65
JUL-SEP-2016	7.87
JUL-SEP-2016	8.20
JUL-SEP-2016	7.94
JUL-SEP-2017	8.07
JUL-SEP-2017	8.17
JUL-SEP-2017	7.80
JUL-SEP-2017	7.57
JUL-SEP-2018	7.81
JUL-SEP-2018	8.16
JUL-SEP-2018	7.71
JUL-SEP-2018	8.12
JUL-SEP-2018	7.61
JUL-SEP-2019	8.51
JUL-SEP-2019	8.81
JUL-SEP-2019	8.65
JUL-SEP-2019	8.32
JUL-SEP-2019	8.41
ABR-JUN-2020	9.22
ABR-JUN-2020	9.61
ABR-JUN-2020	9.70
OCT-DIC-2020	9.46
ABR-JUN-2021	9.91
ABR-JUN-2021	9.94
ABR-JUN-2021	9.86
ABR-JUN-2021	9.95
OCT-DIC-2021	9.76
ABR-JUN-2022	9.94
ABR-JUN-2022	9.92
OCT-DIC-2022	9.76
ABR-JUN-2023	9.87
ABR-JUN-2023	9.88
OCT-DIC-2023	9.94
ABR-JUN-2024	9.86
OCT-DIC-2024	9.93
ABR-JUN-2024	9.74
OCT-DIC-2024	9.70

Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)  
Nota: El IDATU del 2T de 2023 no es estrictamente comparable con los trimestres anteriores.

ASEGURADORAS

## SANCIONES EN CONDUSEF

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra 20 ▾ registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros			
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).
BBVA Bancomer Seguros	0	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 85 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](#)

## Principales Productos Ofertados

Evaluación de Condusef por Producto

**ASEGURADORAS**

### EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

**Aseguradoras**  
Periodo: Enero - Marzo 2025

**BBVA Bancomer Seguros**

#### 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 Casa Habitación	<a href="#">9.76</a>		1 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<a href="#">9.60</a>		5 de 25
	Seguro de Motocicleta	<a href="#">9.77</a>		6 de 11

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

## Seguro de Casa Habitación

**Aseguradoras**  
**Evaluación por Producto / Seguro de Casa Habitación**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

← Regresar

Elije un producto:

<a href="#">Seguro de Desempleo</a>	<a href="#">Seguro de Vida (relacionado con Crédito)</a>	<a href="#">Seguro de Vida para Migrantes</a>	<a href="#">Seguro de Vida Individual Flexible</a>	<a href="#">Seguro de Vida Individual Ordinario</a>	<a href="#">Seguro de Casa Habitación</a>	<a href="#">Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)</a>	<a href="#">Seguro de Automóvil Residentes</a>	<a href="#">Seguro de Automóviles Legalizados</a>	<a href="#">Seguro de Motocicleta</a>	<a href="#">Seguro de Transporte Público</a>	<a href="#">Seguro de Camiones</a>	<a href="#">Seguro de gastos médicos mayores colectivo</a>	<a href="#">Seguro de Vida Individual (Temporal)</a>	<a href="#">Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual</a>	<a href="#">Seguro de Accidentes Personales</a>	<a href="#">Seguro de Accidentes Personales Grupal</a>	<a href="#">Microseguro de Accidentes Personales</a>

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1	BBVA Bancomer Seguros	20	0.031	0	-	9.3	S/I	2	9.76	

## Seguro de Casa Habitación



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2025

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
BBVA Bancomer Seguros	20	0.031	4.8	11	2	2

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 15 registros)

< 1 >

## Seguro de Casa Habitación



### SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2025

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	Motivos	Motivos
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 15 registros)

< 1 >

## Seguro de Casa Habitación

ASEGURADORAS

### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2025

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
BBVA Bancomer Seguros	2018	9.3

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 15 registros)

## Seguro de Casa Habitación

Observaciones Condusef



### OBSERVACIONES DE CONDUSEF

**Aseguradoras**  
Periodo: Enero - Marzo 2025  
**Seguro de Casa Habitación**

**BBVA Bancomer**  
Seguros

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

## Seguro de Automóvil Residentes

**Aseguradoras**  
**Evaluación por Producto / Seguro de Automóvil Residentes**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

← Regresar

Elije un producto:

<a href="#">Seguro de Desempleo</a>	<a href="#">Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)</a>	<a href="#">Seguro de Vida para Migrantes</a>	<a href="#">Seguro de Vida Individual Flexible</a>	<a href="#">Seguro de Vida Individual Ordinario</a>	<a href="#">Seguro de Casa Habitación</a>	<a href="#">Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)</a>	<a href="#">Seguro de Automóviles Legalizados</a>	<a href="#">Seguro de Automóviles Residentes</a>	<a href="#">Seguro de Motocicleta</a>	<a href="#">Seguro de Transporte Público</a>	<a href="#">Seguro de Camiones</a>	<a href="#">Seguro de gastos médicos mayores colectivo</a>	<a href="#">Seguro de Vida Individual (Temporal)</a>	<a href="#">Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual</a>	<a href="#">Seguro de Accidentes Personales Individual</a>	<a href="#">Seguro de Accidentes Personal Grupal</a>	<a href="#">Microseguro de Accidentes Personales</a>

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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				
5	<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	275	1.342	0	-	10.0	S/I	S/I	<b>9.60</b>

## Seguro de Automóvil Residentes



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2025

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	275	1.342	14.7	80	43	48

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 25 registros)

< 1 >

## Seguro de Automóvil Residentes



### SANCIOS

Periodo: Enero - Marzo 2025

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	Motivos	Motivos
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 25 registros)

< 1 >

## Seguro de Automóvil Residentes



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2025

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

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer Seguros	2023	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 25 registros)

< 1 >

## Seguro de Motocicleta

**Aseguradoras**  
**Evaluación por Producto / Seguro de Motocicleta**  
**Periodo: Enero - Marzo 2025**

← Regresar

Elije un producto:

Seguro de Desempleo	Seguro de Vida (relacionado con Crédito)	Seguro de Vida para Migrantes	Seguro de Vida Individual Flexible	Seguro de Vida Individual Ordinario	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 Individual (Temporal)	Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual	Seguro de Accidentes Personales Individual	Seguro de Accidentes Personales Grupal	Microseguro de Accidentes Personales

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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				
6	BBVA Bancomer Seguros	24	0.117	0	-	10.0	S/I	S/I	9.77

## Seguro de Motocicleta



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2025  
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:

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 tiempo para la reparación del bien afectado
BBVA Bancomer Seguros	24	0.117	22.7	10	1	4

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 11 registros)

< 1 >

## Seguro de Motocicleta



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2025

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
BBVA Bancomer Seguros	2022	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 11 registros)

< 1 >

**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS****Sector: Aseguradoras****Mes: Abril del 2025**

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. RESBA: Actualización de las primas de tarifas de seguros básicos estandarizados
3. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
4. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del mes de consulta

<b>Datos históricos anuales:</b>	<a href="#">Enero</a>	<a href="#">Febrero</a>	<a href="#">Marzo</a>	<a href="#">Abril</a>
	<a href="#">2023</a>	<a href="#">2024</a>		

Muestra  registros por páginaBúsqueda:  X

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	RESBA	UNE	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Actualización	Validación	Validación	
<a href="#">BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México</a>	296	-	-	✓	✗	✓	✓	7.5

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 85 registros)

&lt; 1 &gt;