

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

Datos Históricos:

[2024](#) | [2023](#) | [2022](#) | [2021](#) | [2020](#) | [2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)

Evaluación por Producto



[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros](#)

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			⊕ Detalle				<a href="#">Sinergia con Condusef</a>	
		Total de Reclamaciones	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
		(Quejas del usuario)								
		⊕ Detalle								
		Alerta								
Totales del Sector		5	12,942	-	9.13	14	269,328	0		
		889	3.3	9.70		-	S/I	✓	✗	Ver



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Marzo 2025

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
	889	0	0	0	0		889	0	0	0

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

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

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	12,942	0	0	0
	889	0	0	0

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



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

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	1,114,798,273	0	0	0
	51,226,955	-	-	-

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




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>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	138,716,442	0	0	0
	13,809,770	-	-	-



Evolución en el IDATU

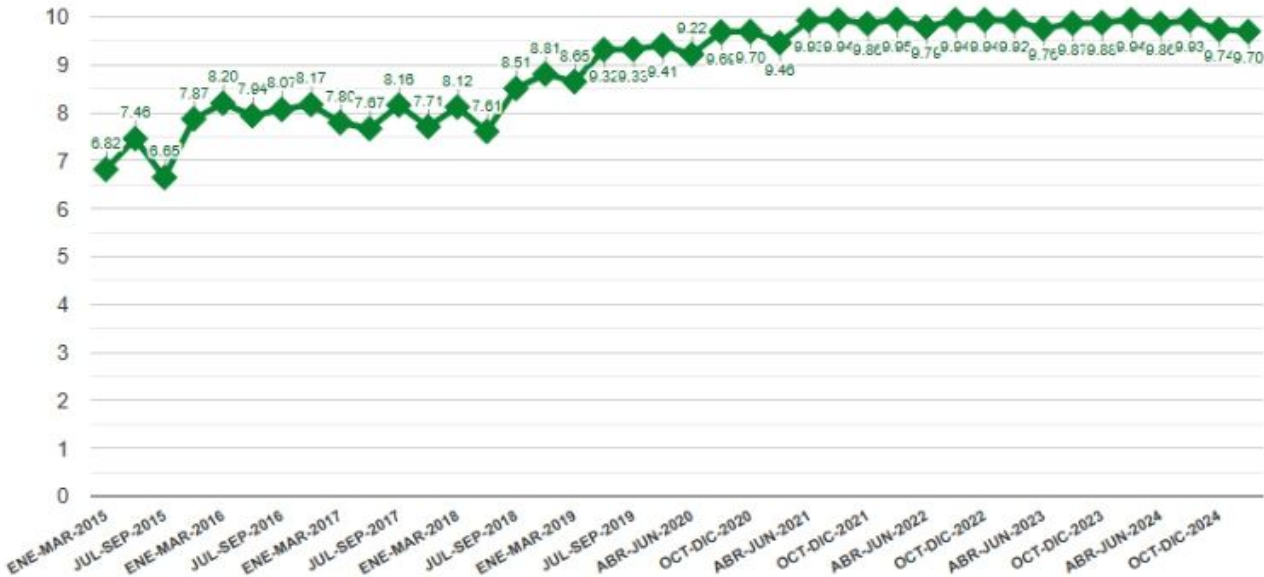


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Marzo 2025



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	9.70
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



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.



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).
	0	-	-	-

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

Principales Productos Ofertados

Evaluación de Condusef por Producto



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Marzo 2025



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	9.76	★★★★★	1 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	9.60	★★★★★	5 de 25
	Seguro de Motocicleta	9.77	★★★★★	6 de 11

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



Seguro de Casa Habitación

← Regresar

Elije un producto:  
→

  
[Seguro de Desempleo](#)

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

  
[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 Personal Grupal](#)

  
[Microseguro de Accidentes Personales](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> + 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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación  Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio  (\$)				
1		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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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
	20	0.031	4.8	11	2	2

Seguro de Casa Habitación

ASEGURADORAS

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: 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 (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-

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

Seguro de Casa Habitación



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
	2018	9.3

Seguro de Casa Habitación

Observaciones Condusef			
<div><div><div>ASEGURADORAS</div></div><div><div>OBSERVACIONES DE CONDUSEF</div><div>Aseguradoras</div><div>Periodo:Enero - Marzo 2025</div><div>Seguro de Casa Habitación</div></div></div>			
<div><div><div>BBVA Bancomer Seguros</div></div><div>BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México</div></div>			
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:



Seguro de Desempleo



Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)



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 Personal Grupal



Microseguro de Accidentes Personales

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 Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio ( \$ )				
5	BBVA Bancomer Seguros	275	1.342	0	-	10.0	S/I	S/I	9.60

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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
	275	1.342	14.7	80	43	48

Seguro de Automóvil  
Residentes



**SANCIONES**  
Periodo: Enero - Marzo 2025  
Aseguradoras  
Seguro de Automóvil Residentes

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: 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 (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-

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



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
	2023	10.0

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



Seguro de Motocicleta

← Regresar

Elije un producto:

Seguro de Desempleo

Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)

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 Personal Grupal

Microseguro de Accidentes Personales

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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación  Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio  (\$)				
6		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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0





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

Datos históricos anuales: Enero || Febrero || Marzo || Abril ||  
2023 || 2024 ||

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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

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