

## 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 86 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Junio 2025

<b>Datos Históricos:</b> <a href="#">2025</a>   <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:  BBVA

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programa de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	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>	2	5	24,928	5.3	9.37	19	356,208	0			
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>			1,710	2.6	9.94	-	S/I	✓	✗	Ver	



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2025

Muestra 20  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	1,710	0	0	0	0	889	821	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 86 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 - Junio 2025**

Por Concepto		<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>	Reclamaciones por Concepto	
Muestra	20	registros por página		Búsqueda:	BBVA
<b>Instituciones</b>					
<b>Totales</b>		<b>Reclamaciones Totales<sup>1</sup></b>	<b>Possible Fraude<sup>2</sup></b>	<b>Possible Robo de Identidad<sup>3</sup></b>	<b>Banca Electrónica y Servicios Electrónicos<sup>4</sup></b>
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>		24,928	0	0	0
		1,710	0	0	0
Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 86 registros)					
< 1 >					



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

Por Concepto		<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>	\$ Monto Reclamado	
Muestra	20	registros por página		Búsqueda:	BBVA
<b>Instituciones</b>					
<b>Totales</b>		<b>Reclamaciones Totales<sup>1</sup></b>	<b>Possible Fraude<sup>2</sup></b>	<b>Possible Robo de Identidad<sup>3</sup></b>	<b>Banca Electrónica y Servicios Electrónicos<sup>4</sup></b>
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>		2,087,355,478	0	0	0
		118,698,748	-	-	-
Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 86 registros)					
< 1 >					



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de seguros

Periodo: Enero - Junio 2025

<a href="#">Por Concepto</a>	<a href="#">Monto Reclamado</a>	<a href="#">Monto Abonado</a>
------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

Muestra   registros por páginaBúsqueda: 

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>
Totales	261,241,111	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	18,635,883	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 88 registros)

&lt; 1 &gt;



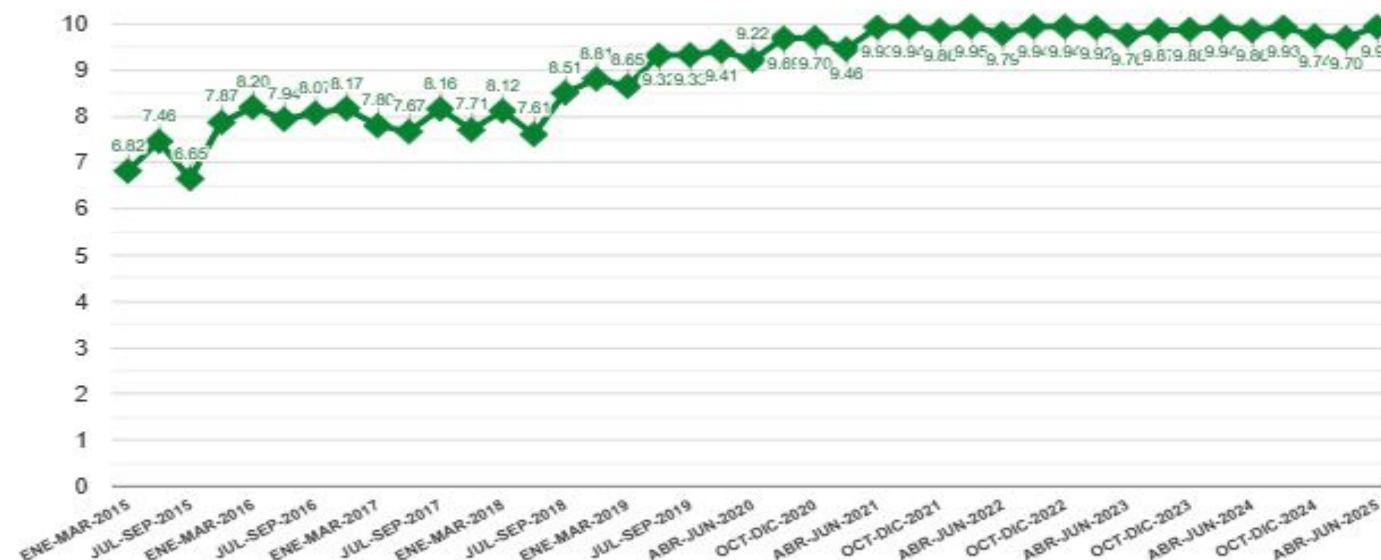
## BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México

Del trimestre ABR-JUN

Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.94	
Conciliación	4.00	<b>9.94</b>

## 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 - Junio 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 86 registros)

< 1 >

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



### EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

**Aseguradoras**  
Periodo: Enero - Junio 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	<u>9.27</u>		1 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.48</u>		4 de 25
	Seguro de Motocicleta	<u>9.88</u>		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

[← Regresar](#)

### Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Casa Habitación Periodo: Enero - Junio 2025

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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				
1	BBVA Bancomer Seguros	43	0.065	0	-	9.3	S/I	2	9.27

## Seguro de Casa Habitación



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2025

Aseguradoras

Seguro de Casa Habitación

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
BBVA Bancomer Seguros	43	0.065	6.8	23	6	2

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

< 1 >

## Seguro de Casa Habitación



## SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 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 (\$)
BBVA Bancomer Seguros	0	0	-	0	-

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

&lt; 1 &gt;

## Seguro de Casa Habitación

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

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)

&lt; 1 &gt;

## Seguro de Casa Habitación

Observaciones Condusef

 **OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Junio 2025**  
**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

## Seguro de Automóvil Residentes

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

← Regresar

Elije un producto:



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 Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				
4	BBVA Bancomer Seguros	559	2.664	0	-	10.0	S/I	S/I	9.48	

## Seguro de Automóvil Residentes



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2025

Aseguradoras

Seguro de Automóvil Residentes

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
BBVA Bancomer Seguros	559	2.664	13.2	154	86	103

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros)

< 1 >

## Seguro de Automóvil Residentes



### SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 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	Motivos	Motivos
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
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 - Junio 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 - Junio 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 Automóvil Legalizados</a>	<a href="#">Seguro de Moto/Loft</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 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 <sup>2</sup> (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	40	0.191	0	-	10.0	S/I	S/I	9.88	

## Seguro de Motocicleta



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2025

Aseguradoras

Seguro de Motocicleta

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	40	0.191	19.5	16	3	6

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

< 1 >

## Seguro de Motocicleta



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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
	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: Septiembre 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:	<a href="#">Enero</a>	<a href="#">Febrero</a>	<a href="#">Marzo</a>	<a href="#">Abril</a>	<a href="#">Mayo</a>	<a href="#">Junio</a>	<a href="#">Julio</a>	<a href="#">Agosto</a>	<a href="#">Septiembre</a>
	<a href="#">2023</a>	<a href="#">2024</a>							

Muestra  registros por página

Búsqueda:  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>	254	-	-	✓	✗	✓	✓	7.5

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