

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



Datos Históricos:
[2025](#) | [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 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		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)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)			Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
			Detalle								
			Alerta								
Totales del Sector	2	5	24,928	5.3	9.37	19	356,208	0			
			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: 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
	1,710	0	0	0	0	880	821	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 88 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 - Junio 2025

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	24,928	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	1,710	0	0	0

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



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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA


Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	2,087,355,478	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	118,698,748	-	-	-

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




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

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

Muestra 20  registros por página

Búsqueda:

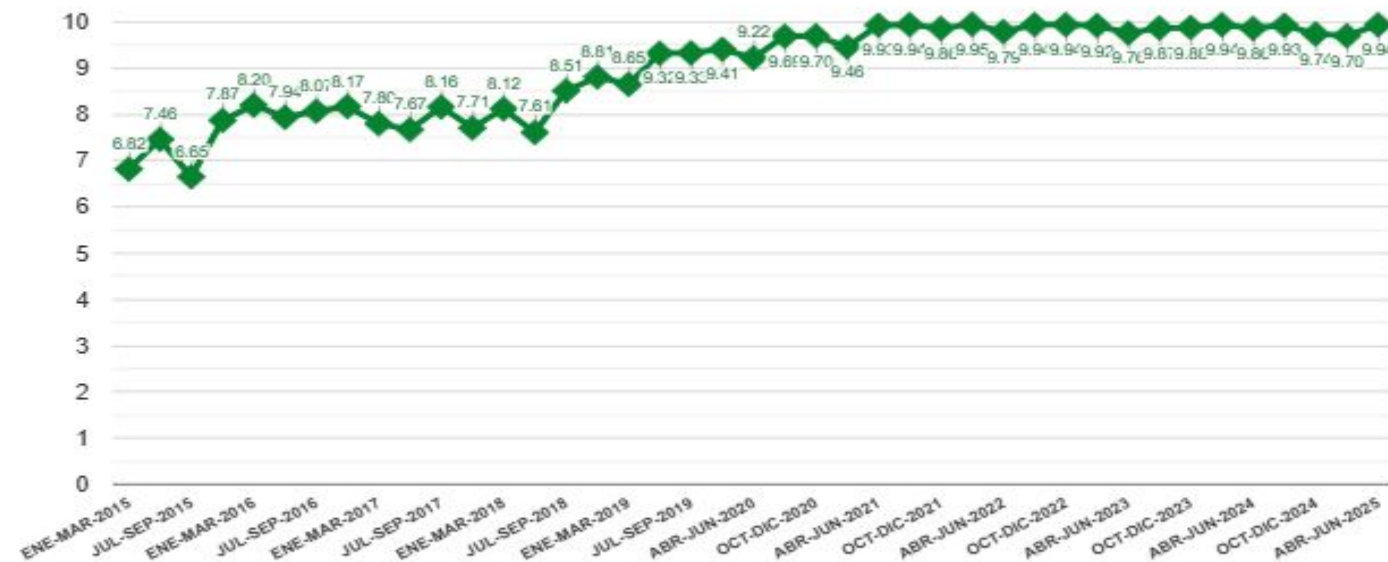
BBVA

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	261,241,111	0	0	0
<div></div>	18,635,883	-	-	-

Del trimestre ABR-JUN

Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.94	9.94
Conciliación	4.00	

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



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).
	0	-	-	-

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

Principales Productos Ofertados

Evaluación de Condusef por Producto



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Aseguradoras
Periodo: Enero - Junio 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	9.27	★★★★★	1 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	9.48	★★★★★	4 de 25
	Seguro de Motocicleta	9.88	★★★★★	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

Elige un producto:
→

Aseguradoras

Evaluación por Producto / Seguro de Casa Habitación

Periodo: Enero - Junio 2025

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 Moto/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 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <div>Detalle</div>		SANCIONES <div>Detalle</div>		Supervisión de Condusef <div>Detalle</div> 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	<div>BBVA Bancomer Seguros</div>	43	0.065	0	-	9.3	SI	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
	43	0.065	6.8	23	6	2

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 (\$)	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 - 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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	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 - 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:



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 Motochola



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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				
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
	559	2.664	13.2	154	86	103

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	
		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 - 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
	2023	10.0

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

Seguro de Motocicleta

← Regresar

Evaluación por Producto / Seguro de Motocicleta
Periodo: Enero - Junio 2025

Elije un producto:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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)				
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil Riesgos Asegurados	Total	Monto de Multa Promedio (\$)								
6		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
	40	0.191	19.5	16	3	6

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

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



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: [Enero 2023](#) || [Febrero 2024](#) || [Marzo](#) || [Abril](#) || [Mayo](#) || [Junio](#) || [Julio](#) || [Agosto](#) || [Septiembre](#)

Muestra 20 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	254	-	-	✓	✗	✓	✓	7.5