




Comportamiento General de Aseguradoras Especializadas en Salud

Instituciones que prestan servicios, a través de la contratación de un seguro, para la orientación, prevención y restauración de la salud de las personas, con recursos propios, mediante terceros (otras instituciones encargadas de restablecer la salud), o la combinación de ambos.

Fuente: Reglas para la Operación y Desarrollo del Ramo de Salud, expedidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 10 Aseguradoras Especializadas en Salud.

Periodo: Enero - Marzo 2025

<div>Datos Históricos:</div> <div>2024   2023   2022   2021   2020   2019   2018   2017   2016   2015   2014</div>		<div>Evaluación por Producto</div>		<div></div> <div>Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</div>				
Muestra <div>20</div> registros por página		Búsqueda: <div>BBVA</div>						
Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			⊕ Detalle			<a href="#">Sinergia con Condusef</a>
		Total de Reclamaciones ⊕ Detalle	Índice de Reclamación por cada 100 mil servicios <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) ⊕ Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector		1	111	-	8.67	1	17,376	
<div></div>	<div></div>	9	3.3	9.76	-	✓	✗	



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF  
Aseguradoras Especializadas en Salud  
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
	9	0	0	0	0	9	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO  
Salud  
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	111	0	0	0
	9	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 10 registros)

< 1 >



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO  
Salud  
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	3,652,595	0	0	0
	971,634	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 10 registros)

< 1 >



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO  
Salud  
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	54,685	0	0	0
<div>BBVA Bancomer Seguros Salud</div>	-	-	-	-





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

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	5.71	4.00	9.76



SANCIONES EN CONDUSEF  
Aseguradoras Especializadas en Salud  
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).
	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 10 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](#)

Seguro de Gastos Médicos  
Mayores Individual

← Regresar

Elije un producto:



[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)



[Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual](#)



[Seguro de Accidentes Personales Individual](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		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 100 mil servicio	Total	Monto de Multa Promedio (\$)				
1	<div>BBVA Bancomer Seguros Salud</div>	0	0.000	0	-	10.0	S/I	S/I	10.00

Seguro de Gastos Médicos  
Mayores Individual



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF  
Periodo: Enero - Marzo 2025  
Aseguradoras Especializadas en Salud  
Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual

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
	2024	10.0





CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS  
Sector: Aseguradoras Especializadas en Salud  
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 2023](#) || [Febrero 2024](#) || [Marzo](#) || [Abril](#) ||

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	RESBA	UNE	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Actualización	Validación	Validación	
BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México	6	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0