





| Instituciones   | Insignias Otorgada por CONDUSEF   | RECLAMACIONES <sup>1</sup>  |  |   | SANCIONES               |                             | Registro de Unidades Especializadas (REUNE)   | Programas de Educación Financiera   |
|---|---|---|--|---|-------------------------|-----------------------------|---|---|
|   |   | Detalle en:<br><a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a> |  |   | <a href="#">Detalle</a> |                             |   | <a href="#">Sinergia con Condusef</a>   |
|   |   | Total de Reclamaciones<br><a href="#">Detalle</a>                                 | Índice de Reclamación por cada 100 mil servicios <sup>2</sup> (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)<br><a href="#">Detalle</a><br>Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones      | Monto Total de Sanción (\$) |   |   |
| Totales del Sector  | 1   | 570   | 3.6  | 9.17  | 1                       | 17,376                      |   |   |
|  |  | 36  | 4.1  | 9.95  |                         | -                           |  |  |



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF  
Aseguradoras Especializadas en Salud  
Periodo: Enero - Septiembre 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 |
|               | 36                     | 0                 | 0         | 0         | 0         | 9           | 16        | 11        | 0         |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 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  
Salud  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

| Por Concepto   | Monto Reclamado                    | Monto Abonado               |  |   |
|--|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
| Muestra <div>20</div> registros por página                                     |                                    |                             | Búsqueda: <div>BBVA</div>              |   |
| 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  | 570                                | 0                           | 0                                      | 0   |
| <div><div>BBVA Bancomer Seguros Salud</div></div>                              | 36                                 | 0                           | 0                                      | 0   |
| Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros) |                                    |                             |  |   |
| <div>&lt; 1 &gt;</div>   |                                    |                             |  |   |



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO  
Salud  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

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

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  | 15,095,363                         | 0                           | 0                                      | 0   |
| <div><div><div>BBVA Bancomer Seguros Salud</div></div></div> | 2,659,014                          | -                           | -                                      | -   |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros)

<

1

>



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO  
Salud  
Periodo: Enero - Septiembre 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       | 1,419,668                          | 0                           | 0                                      | 0   |
|               | 31,511                             | -                           | -                                      | -   |



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)  
Aseguradoras Especializadas en Salud  
Periodo: Enero - Septiembre 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<br>(0 - 10) |
|---------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
|               | Proceso de<br>Gestión Electrónica | Proceso de<br>Conciliación |                                |
|               | 5.90                              | 4.00                       | 9.95                           |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros)





SANCIONES EN CONDUSEF  
Aseguradoras Especializadas en Salud  
Periodo: Enero - Septiembre 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   | -          | -   |

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](#)



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS  
Sector: Aseguradoras Especializadas en Salud  
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

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

2023

2024

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 BBV A México | 4                         | -         | -     | ✓                  | ✓             | ✓          | ✓          | 10.0         |