

Periodo: Enero - Marzo 2021

<b>Datos Históricos:</b> <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:  

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			SANCIONES <input type="button" value="+ Detalle"/>		<a href="#">Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)</a>	<a href="#">Cumplimiento a los Registros de Condusef</a> <input type="button" value="+ Detalle"/> <a href="#">Calificación 0 - 10</a>	<a href="#">Programas de Educación Financiera</a>	<a href="#">Evaluación de Condusef por Producto</a> <a href="#">Calificación (0-10)</a>
	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) <input type="button" value="+ Detalle"/>	Índice de Reclamación por cada 10 mil siniestros <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios <a href="#">Calificación 0 - 10</a>	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
<b>Totales del Sector</b>	13,433	8.2	8.35	8	224,179	0	9.4		
	382	2.4	<a href="#">9.46</a>	0	-	S/I	10.0		<a href="#">Ver</a>

**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF****Aseguradoras****Periodo: Enero - Marzo 2021**Muestra **20** registros por páginaBúsqueda: **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
BBVA Bancomer Seguros	382	0	0	0	0	382	0	0	0



Creando Oportunidades



## SANCIONES EN CONDUSEF

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2021

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 la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1 ).	Art. 94 f. XIV b) No atender las disposiciones de carácter general que la CONDUSEF emita (Arts. 56 y 57).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Otras causas
BBVA Bancomer Seguros	0	-	-	-	-	-

**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS****Aseguradoras****Periodo: Enero - Marzo 2021**

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECAS: Registro de Contratos de Adhesión de Seguros
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra **20** registros por página

Búsqueda: **BBVA**

Instituciones	SIPRES	RECAS	REUNE	IFIT	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	✓	✓	✓	✓	10.0



## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2021

**BBVA Bancomer**  
Seguros

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

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 Desempleo	<u>8.58</u>	★★★★★☆	7 de 15
	Seguro Básico Estandarizado de Vida	<u>8.71</u>	★★★★★☆	8 de 30
	Seguro de Vida Sin Fondos en Administración	<u>9.81</u>	★★★★★☆	10 de 13
	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	<u>7.66</u>	★★★★★☆	12 de 13
	Seguro de vida con componente de inversión	<u>8.70</u>	★★★★★☆	9 de 13
	Seguro de Casa Habitación	<u>9.63</u>	★★★★★☆	2 de 15
	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	<u>8.93</u>	★★★★★☆	3 de 11
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.79</u>	★★★★★☆	5 de 25
	Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	<u>9.09</u>	★★★★★☆	10 de 23

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

← Regresar

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Desempleo Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto <small>Calificación (0 - 10)</small>	IDATU Calificación por producto <small>Calificación (0-10)</small>
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
7	BBVA Bancomer Seguros	2	0.043	0	-	5.4	S/I	S/I	8.58	9.99



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Aseguradoras

Seguro de Desempleo

[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   registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable (%)	
BBVA Bancomer Seguros	2	0.043	0.0	SEGURO DE DESEMPLEO null incumplimiento con el contrato del seguro (indemnización, tiempo o monto)



Creando Oportunidades



## SANCIONES

Periodo:

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 (\$)

No se encontraron resultados...

No hay registros

< >



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Período: Enero - Marzo 2021

Aseguradoras

Seguro de Desempleo

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
BBVA Bancomer Seguros	2013	5.4

← Regresar

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro Básico Estandarizado de Vida Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Seguro de Desempleo](#)  
[Seguro Basico Estandarizado de Vida](#)

[Seguro Educativo](#)  
[Seguro Ordinario de Vida](#)

[Seguro de Ahorro para el Retiro](#)  
[Seguro de Vida Bin \(relacionado con Fondos en Administración\)](#)  
[Seguro de Vida \(relacionado con Credito Hipotecario\)](#)

[Seguro de Vida para Migrantes](#)  
[Seguro de vida con componentes de Inversión](#)

[Seguro de Casa Habitación](#)

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

[Seguro de Automóvil Residencial](#)

[Seguro Basico Estandarizado de Automóvil](#)

[Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)

[Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra **20** registros por página

Búsqueda: **BBVA**

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
8	<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	15	0.326	0	-	5.8	S/I	17	8.71	9.91

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Marzo 2021****Aseguradoras****Seguro Básico Estandarizado de Vida**[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  registros por páginaBúsqueda: 

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	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
BBVA Bancomer Seguros	15	0.326	7.1	10	1	0



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Aseguradoras

Seguro Básico Estandarizado de Vida

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		2014	5.8	



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Marzo 2021**  
**Seguro Básico Estandarizado de Vida**



Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro Básico Estandarizado de Vida	SOLICITUD	No incluye los datos de atención a usuarios	Vigente
	SOLICITUD	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
	CARÁTULA	No señala el nombre y domicilio del contratante	Vigente
	CARÁTULA	No incluye leyenda de rectificación de la póliza	Vigente
	CARÁTULA	No indica claramente la cuota o prima del seguro	Vigente
	CARÁTULA	No indica claramente la cuota o prima del seguro	Vigente
	CARÁTULA	No establece el acontecimiento por el cual se hará exigible la suma asegurada	Vigente
	CARÁTULA	No señala el canal de venta	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No resalta la cláusula de disputabilidad	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No señala el canal de venta	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No indica las condiciones de validez	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No contiene una advertencia indicando que en el pago con cheque se debe realizar a nombre de la institución	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No incluye la leyenda "salvo buen cobro" en caso de pago con cheque	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No indica el lugar de cobro	Vigente
	PÁGINA WEB	No incluye recomendaciones de uso del producto	Vigente
	PÁGINA WEB	No contiene información de qué hacer en caso de siniestro	Vigente
	PÁGINA WEB	Las señalizaciones no son claras	Vigente

Regresar

## Aseguradoras

### Evaluación por Producto / Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Seguro de Desempleo](#)   [Seguro Básico Estándarizado](#)   [Seguro Educativo](#)   [Seguro Ordinario](#)   [Seguro de Ahorro para el Retiro](#)   [Seguro de Vida Bin](#)   [Seguro de Vida con beneficio adicional de gasto funeralario](#)   [Seguro de Vida relacionada con Administración](#)   [Crédito](#)   [Seguro de Vida para Migrantes](#)   [Seguro de vida con componentes de Inversión](#)   [Seguro de Casa Habitación](#)   [Seguro de Daños \(relacionado con Crédito\)](#)   [Automóvil Residentes](#)   [Seguro Básico Estándarizado de Automóvil](#)   [Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)   [Seguro de gastos médicos mayores colectivos](#)

 Muestra 20 registros por página

 Búsqueda: 

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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
10	BBVA Bancomer Seguros	0	0.000	0	-	9.3	S/I	S/I	9.81	N/A



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Aseguradoras

Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

[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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Resolución favorable ( % )	
BBVA Bancomer Seguros	0	0.000	-	0



Creando Oportunidades

## SANCIONES



Periodo:

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 (\$)
No se encontraron resultados...					



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Aseguradoras

Seguro de Vida Sin Fondos en Administración

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 <input type="button" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="BBVA"/>	
Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer Seguros	2017	9.3

Regresar

## Aseguradoras

### Evaluación por Producto / Seguro de Casa Habitación

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:


[Seguro de Desempleo  
Estandarizado de Vida](#)

[Seguro Basico  
Estandarizado de Vida](#)

[Seguro Educativo](#)

[Seguro Ordinario  
de Vida con beneficio adicional de gasto funeralario](#)

[Seguro de Ahorro para el Retiro](#)

[Seguro de Vida Bin para el Retiro  
Fondos en Administración](#)

[Seguro de Vida \(relacionado con Migrantes\)](#)

[Seguro de Vida \(relacionado con Administración\)](#)

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

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

[Seguro de Vida con componente de Inversión](#)

[Seguro de Casa \(relacionado con Habitación\)](#)

[Seguro de Daños \(relacionado con Crédito\)](#)

[Seguro de Daños \(relacionado con Residentes\)](#)

 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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
2	BBVA Bancomer Seguros	10	2.119	0	-	9.3	S/I	2	9.63	9.91



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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  registros por página

Búsqueda:

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	10	2.119	10.0	7	0	1



Creando Oportunidades

## SANCIONES

Periodo:



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 (\$)
No se encontraron resultados...					



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Marzo 2021**  
**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		
BBVA Bancomer Seguros	2018	9.3		



Creando Oportunidades



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo:Enero - Marzo 2021**  
**Seguro de Casa Habitación**



Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.

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

[← Regresar](#)

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Automóvil Residentes Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Seguro de Desempleo](#)   [Seguro Básico de Vida](#)   [Seguro Educativo](#)   [Seguro Ordinario de Vida con beneficio adicional de gasto funeralario](#)   [Seguro de Ahorro para el Retiro](#)   [Seguro de Vida Básica](#)   [Seguro de Vida Relacionado con Fondos en Administración](#)   [Seguro de Vida Relacionado con Crédito](#)   [Seguro de Vida para Migrantes](#)   [Seguro de vida con componente de Inversión](#)   [Seguro de Casa Habitación](#)   [Seguro de Daños Relacionado con Crédito](#)   [Seguro de Automóvil Relacionado con Hipotecario](#)   [Seguro Básico de Automóvil Estandarizado de Residentes](#)   [Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)   [Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
5	BBVA Bancomer Seguros	81	30.073	0	-	10.0	S/I	S/I	9.79	9.43

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Marzo 2021****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  registros por páginaBúsqueda:  

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	81	30.073	12.7	27	6
						4



Creando Oportunidades

## SANCIONES

Periodo:



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 (\$)
No se encontraron resultados...					



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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 <input type="button" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="BBVA"/>	
Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2019	10.0

[← Regresar](#)

## Aseguradoras

### Evaluación por Producto / Seguro Básico Estandarizado de Automóvil

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Seguro de Desempleo](#)   [Seguro Básico Estandarizado de Vida](#)   [Seguro Educativo](#)   [Seguro Ordinario de Vida](#)   [Seguro de Ahorro para el Retiro](#)   [Seguro de Vida Bin](#)   [Seguro de Vida Relacionado con Fondos en Administración](#)   [Seguro de Vida Relacionado con Crédito](#)   [Seguro de Vida Relacionado con Hipotecario](#)   [Seguro de vida con componentes de Inversión](#)   [Seguro de Casa Habitación](#)   [Seguro de Daños Relacionado con Crédito Hipotecario](#)   [Seguro de Automóvil Residentes](#)   [Seguro Básico Estandarizado de Automóvil](#)   [Seguro de Gastos Médicos Mayores](#)   [Seguro de gastos médicos mayores colectivo](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>[+ Detalle]</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>[+ Detalle]</small>	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
10	<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	33	12.252	0	-	7.0	S/I	<u>12</u>	9.09	9.92

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Marzo 2021****Aseguradoras****Seguro Básico Estandarizado de Automóvil**[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  registros por páginaBúsqueda:  

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 monto de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	33	12.252	0.0	14	0	1



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Aseguradoras

Seguro Básico Estandarizado de Automóvil

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
BBVA Bancomer Seguros	2013	7.0



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Marzo 2021**  
**Seguro Básico Estandarizado de Automóvil**



Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	CARÁTULA	No cuenta con información que permita conocer el funcionamiento del producto	Vigente
	CARÁTULA	No cumple con ortografía y mecanografía	Vigente
	CONDICIONES GENERALES	No distribuye de manera adecuada la información	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No indica el nombre del canal de venta	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No incorpora la clave o número del canal de venta	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No cuenta con una secuencia	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No indica las condiciones de validez	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No contiene una advertencia indicando que en el pago con cheque se debe realizar a nombre de la institución	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No incluye la leyenda "salvo buen cobro" en caso de pago con cheque	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No indica el lugar de cobro	Vigente
	RECIBO Y/O FACTURA ELECTRÓNICA	No explica abreviaturas	Vigente
	PÁGINA WEB	No actualizó la tarifa de la prima en el Registro de Tarifas de Seguros Básicos, ni en su portal principal de internet, por lo cual no fue sujeto a evaluación	Vigente