

## 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 88 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Marzo 2024

<b>Datos Históricos:</b> <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>	<b>Evaluación por Producto</b>	 <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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>			Detalle				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
		Alerta								
<b>Totales del Sector</b>		14,484	6.9	9.32	24	664,439	0			
		905	3.0	<u>9.94</u>		-	S/I	✓	✓	<a href="#">Ver</a>



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2024

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
	905	0	0	0	0	905	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 88 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 - Marzo 2024

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	0	0	0	0
	0	0	0	0

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

< 1 >



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Marzo 2024

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	0	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	-	-	-	-

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



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Marzo 2024

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	0	0	0	0
BBVA Bancomer Seguros	-	-	-	-

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

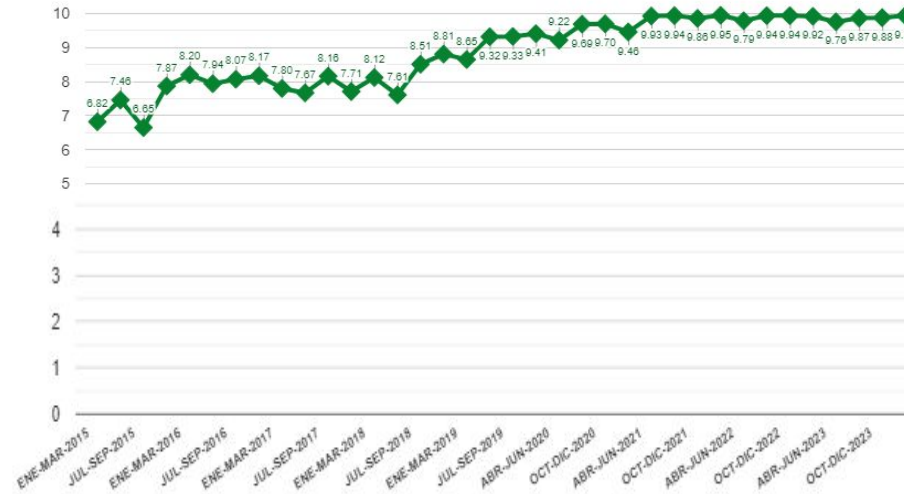


**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**



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

Del trimestre Enero - Marzo 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.89	<b>9.94</b>
Conciliación	4.00	
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 - Marzo 2024**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	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. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

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



## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2024



### 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	<a href="#">9.14</a>	★★★★★	2 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<a href="#">9.60</a>	★★★★★	7 de 25
	Seguro de Motocicleta	<a href="#">9.80</a>	★★★★★	7 de 11

\* 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 Casa Habitación Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige 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 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](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> + 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 (\$)				
2		28	0.051	0	-	9.3	S/I	2	9.14



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**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
	28	0.051	14.8	12	4	7

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

< 1 >



**SANCIONES**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Aseguradoras**  
**Seguro de Casa Habitación**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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)

< 1 >





## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024  
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 página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2018	9.3

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



## OBSERVACIONES DE CONDUSEF

### Aseguradoras

Periodo: Enero - Marzo 2024

### 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

[← Regresar](#)

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Automóvil Residentes Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige 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 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](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">+ Detalle</a>		SANCIONES <a href="#">+ Detalle</a>		Supervisión de Condusef <a href="#">+ Detalle</a> 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 (\$)				
7	<b>BBVA Bancomer Seguros</b>	306	1.574	0	-	10.0	S/I	S/I	<b>9.60</b>



Creando Oportunidades



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF Periodo: Enero - Marzo 2024 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 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
	306	1.574	13.8	101	49	40

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

< 1 >



### SANCIONES Periodo: Enero - Marzo 2024 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)

< 1 >



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024  
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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2023	10.0

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

← Regresar

## Aseguradoras Evaluación por Producto / Seguro de Motocicleta Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige 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 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](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> + 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 (\$)				
7		16	0.082	0	-	10.0	S/I	S/I	<b>9.80</b>



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024  
Aseguradoras  
Seguro de Motocicleta

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 monto de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	16	0.082	9.1	10	2	0

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

< 1 >



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024  
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: Mayo del 2024

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](#) | [2023](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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>	313	-	-	✓	NA	✓	✓	10.0

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