

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 87 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Datos Históricos: 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	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	Índices Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) IDATU 3T de 2024	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector		45,015	6.5	9.32	83	2,855,730	0			
		2,655	2.6	9.93		-	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Septiembre 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
	2,655	0	0	0	0	905	953	797	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 87 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 - Septiembre 2024

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	0	0	0	0
	0	0	0	0

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

< 1 >



Creando Oportunidades



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Septiembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="BBVA"/>			
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
	-	-	-	-

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Septiembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="BBVA"/>			
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
	-	-	-	-

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

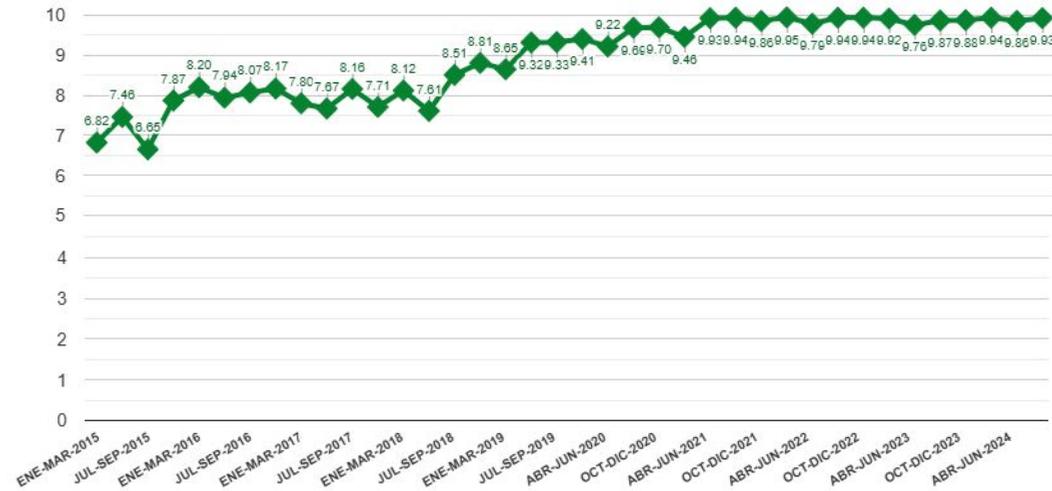


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2024



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

Del trimestre Julio - Septiembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.88	9.93
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



Actividad

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.



Creando Oportunidades



SANCIONES EN CONDUSEF
Aseguradoras
Periodo: Enero - Septiembre 2024

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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	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).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

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

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 - Septiembre 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	<u>8.93</u>	★★★★★	2 de 15
	Seguro de Automóvil Residentes	<u>9.66</u>	★★★★★	7 de 25
	Seguro de Motocicleta	<u>9.70</u>	★★★★★	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 - Septiembre 2024

Elige un producto:



- 
[Seguro de Decuento](#)
- 
[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 Motooleta](#)
- 
[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 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 (\$)				
2		76	0.118	0	-	9.3	S/I	S/I	8.93



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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
	76	0.118	8.8	44	10	10

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



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 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)



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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 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)

← Regresar

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

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 Motooleta](#)



[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 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 (\$)				
7	BBVA Bancomer Seguros	898	4.566	0	-	10.0	S/I	S/I	9.66



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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 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 la reparación del bien afectado	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
	898	4.566	11.8	305	168	95

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



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Aseguradoras
Seguro de Automóvil Residentes

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 25 registros)



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 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 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)

← Regresar

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

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 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 20 registros por página

Búsqueda:

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 (\$)				
7		59	0.300	0	-	10.0	SI	SI	9.70



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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 tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado
	59	0.300	10.6	30	4	5

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



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 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)



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sector: Aseguradoras
Mes: Enero 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** || **2024** ||

Muestra 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	306	-	-	✓	✗	✓	✓	7.5

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 85 registros)