

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SEGURO DE DAÑOS POR TERREMOTO

Asociados a un Crédito Hipotecario
Septiembre 2018



**CONSECUENCIAS DEL
SISMO 19 DE SEP 2017
EN LA CDMX**

CUANTIFICACIÓN DE LOS INMUEBLES DAÑADOS EN LA CDMX

A UN AÑO DEL SISMO SE HAN DICTAMINADO 17,855 INMUEBLES*:

ROSA
(Sin daños)
529

VERDE
(Vidrios rotos,
desprendimiento
de aplanados o
plafones)
10,531

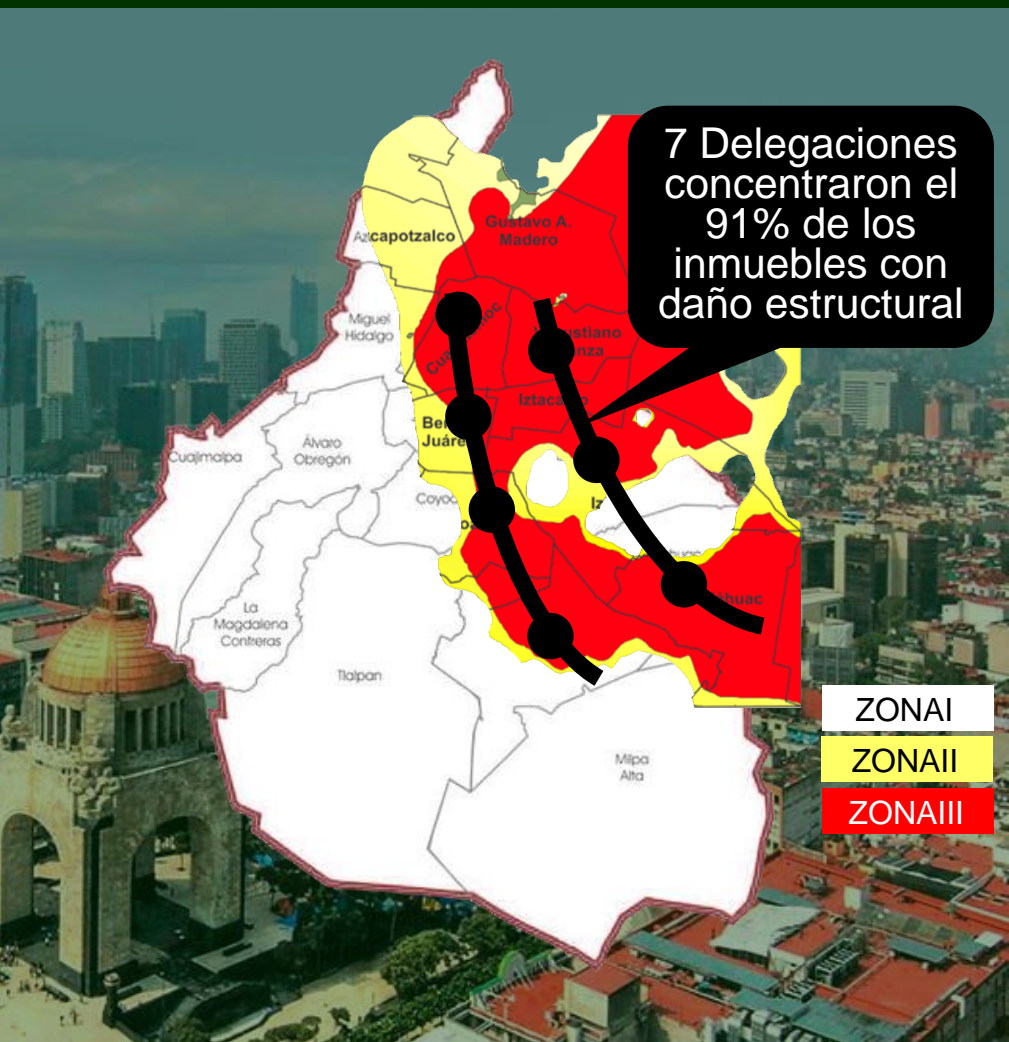
AMARILLO
RIESGO
INCIERTO
Fachada, bardas
colindantes, muros
divisores, etc.)
3,752

ROJO
DAÑOS
ESTRUCTURALES
3,043
(17%)

INMUEBLES CON DAÑOS ESTRUCTURALES

De los 3,043 inmuebles, el 23% están en la Delegación Cuauhtémoc

DELEGACIÓN	No.	Part.
TOTAL	3,043	100%
Cuauhtémoc	685	23%
Tláhuac	661	22%
Xochimilco	522	17%
Iztapalapa	478	16%
Benito Juárez	230	8%
Venustiano Carranza	96	3%
Coyoacán	85	3%
Gustavo A. Madero	68	2%
Miguel Hidalgo	57	2%
Tlalpan	47	2%
Iztacalco	32	1%
Álvaro Obregón	25	1%
Azcapotzalco	24	1%
Magdalena Contreras	16	1%
Milpa Alta	14	0%
Cuajimalpa	3	0%



INMUEBLES ASEGURADOS EN LA CDMX (ESTIMACIÓN):

Se estima que el 13% de los inmuebles cuentan con seguro de daños

Población CDMX: 8,811,266 habitantes

Inmuebles totales CDMX: 2,453,770

- Casa independiente 1,517,082
- Departamentos : 704,789
- Viviendas en vecindad: 139,528

Créditos Hipotecarios con seguro: 120,069

Fuente CNBV, (adquisición vivienda nueva y usada)

Inmuebles con seguro privado: 187,244

Fuente CNSF Seguro de daños por terremoto

**Inmuebles
asegurados
en total:**

**307,313
(13%)**

Considerando el 13%, se estima que de los 3,043 inmuebles con daño estructural, únicamente 381 tendrían protección por terremoto.

Módulos CONDUSEF

para recepción de quejas y asesoría a afectados por los SISMOS

Asesorías:

- Proceso para hacer válidas las pólizas de los seguros de crédito hipotecario, de auto, de vida y daños;
- En caso de fallecimiento de algún familiar, para el Cobro de un seguro de Vida (SIAB Vida) y/o para la recuperación de recursos de una cuenta bancaria;
- Cancelación o re expedición de Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito;
- Asesoría financiera en general.

CDMX

SHCP
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
Y FINANZAS PÚBLICAS



CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Intereses de
Servicios Financieros

MÓDULO DE ATENCIÓN A AFECTADOS POR EL SISMO EN MATERIA DE SEGUROS, CREDITOS Y OTROS TEMAS.



Módulos CONDUSEF

para recepción de quejas y asesoría a afectados por los SISMOS

Asesorías:

- Proceso para hacer válidas las pólizas de los seguros de crédito hipotecario, de auto, de vida y daños;
- En caso de fallecimiento de algún familiar, para el Cobro de un seguro de Vida (SIAB Vida) y/o para la recuperación de recursos de una cuenta bancaria;

Cancelación o re expedición de Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito;

CDMX

ACCIONES DE LA CONDUSEF EN LA CDMX A RAÍZ DEL SISMO 19S

CINCO LÍNEAS DE ACCIÓN

I.- REACCIÓN INMEDIATA PARA LOS AFECTADOS DEL SISMO 19S.

A En coordinación con el Gobierno de la CDMX, **SE INSTALARON SEIS MÓDULOS** de atención, **Zócalo, Zapata, Tasqueña, Lindavista, Parque España, Registro Civil de Arcos de Belén.**

B Con RTC, Gobernación, AMIS y ABM se elaboraron cápsulas informativas.

C Se publicaron dos documentos con **“PREGUNTAS FRECUENTES”** sobre qué hacer si fuiste afectado.

D Se publicó una **FICHA TÉCNICA** de los seguros asociados a los créditos hipotecarios donde se indican las condiciones generales (daños, vida y desempleo).

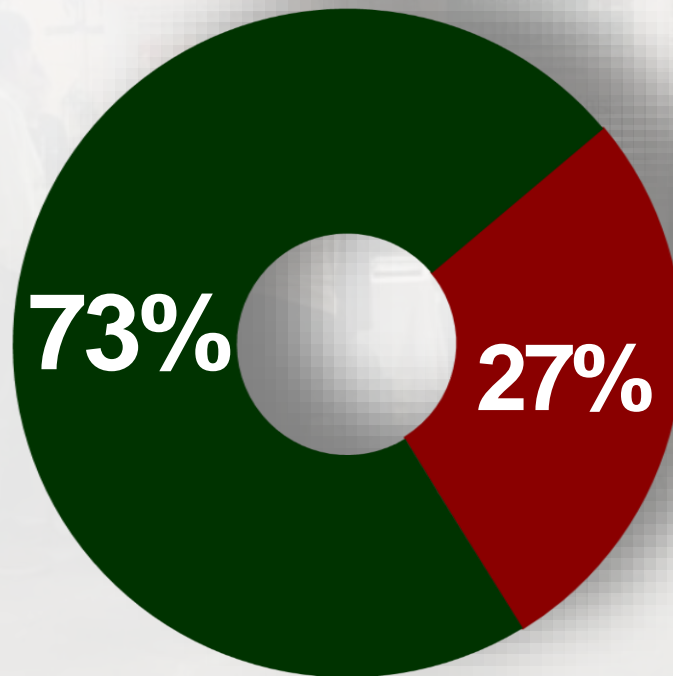
E Se instalaron **MESAS DE TRABAJO** con la AMIS y la ABM con la finalidad de gestionar los asuntos de forma expedita.

II.- ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA LOS AFECTADOS.

A un año del sismo se han atendido a 1,190 personas, generándose 1,578 acciones de defensa:

**Asesorías
1,147**

Se orientó principalmente al usuario para iniciar el proceso de indemnización ante su Aseguradora



**Reclamaciones
431**

Se atendieron quejas formales por:

- Negativa en el pago de la indemnización.
- Inconformidad con el monto de la indemnización.
- Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.

Índice de resolución a favor 35%
56 dictámenes emitidos en beneficio de los usuarios.

III.- SEGUIMIENTO AL PROCESO DE INDEMNIZACIÓN (por las Aseguradoras)

Se identificaron 14 PROBLEMÁTICAS:

En la originación del crédito (firmas de escrituras):

1. Las instituciones no entregan las pólizas y no informan las condiciones contractuales y/o actualizaciones de los seguros.
2. No es posible contratar “por fuera” un seguro de daños que cumpla con los requisitos del crédito hipotecario (posible venta atada).
3. En la escritura no se observa claridad respecto a la suma asegurada (no especifica si es a valor constructivo, destructible, avalúo, etc.).
4. El contenido de la cláusula de seguros en la escritura es distinto en cada Banco.

Después del Siniestro:

5. Las pólizas de seguro no mencionan con claridad el procedimiento para hacer efectivo el seguro, el usuario no sabe qué hacer y con quién acudir.
6. Existe concurrencia de aseguradoras en un mismo inmueble siniestrado, dando pie a múltiples criterios de los ajustadores.
7. No existe un plan de contingencia integral ante un terremoto.

III.- SEGUIMIENTO AL PROCESO DE INDEMNIZACIÓN (por las Aseguradoras)

Funcionamiento del Seguro:

8. En general son omisos en señalar coberturas de áreas comunes, aún y cuando éstas están incluidas en las escrituras.
9. No hay homologación en las pólizas en cuanto a las coberturas por remoción de escombros, contenidos, gastos extraordinarios, etc. (en algunos casos se utilizan porcentajes y en otros, montos determinados).
10. La suma asegurada no cubre el saldo insoluto del crédito y mucho menos el valor comercial del inmueble, lo cual se aleja del principio del seguro de daños.

Otras problemáticas detectadas (relacionadas con la CDMX)

11. La ley de condóminos no prevé la obligación del aseguramiento de áreas comunes.
12. No todos los inmuebles afectados cuentan con un régimen de propiedad en condominio, esto también genera dilación en el actuar de las aseguradoras.
13. Se complica el proceso de indemnización ante la falta de un dictamen DRO.
14. En algunas ocasiones el dictamen DRO recomienda la elaboración de un nuevo dictamen más especializado (costo a cargo de los condóminos).

IV.- REUNIONES OFICIALES CON EL GOBIERNO DE LA CDMX-AMIS-ABM.



- CONDUSEF trabajó con la Comisión de reconstrucción de la CDMX para dar continuidad a casos de inmuebles afectados por el sismo.
- Se han realizado 4 reuniones con la AMIS y ABM para revisión y consolidación de las nuevas medidas de los seguros de daños.
- En enero y julio, recibimos 2 propuestas de “Políticas para fortalecer el aseguramiento hipotecario”, mismas que se han devuelto con comentarios.

V.- EVALUACIÓN DEL SEGURO DE DAÑOS (ASOCIADO A UN CRÉDITO HIPOTECARIO)

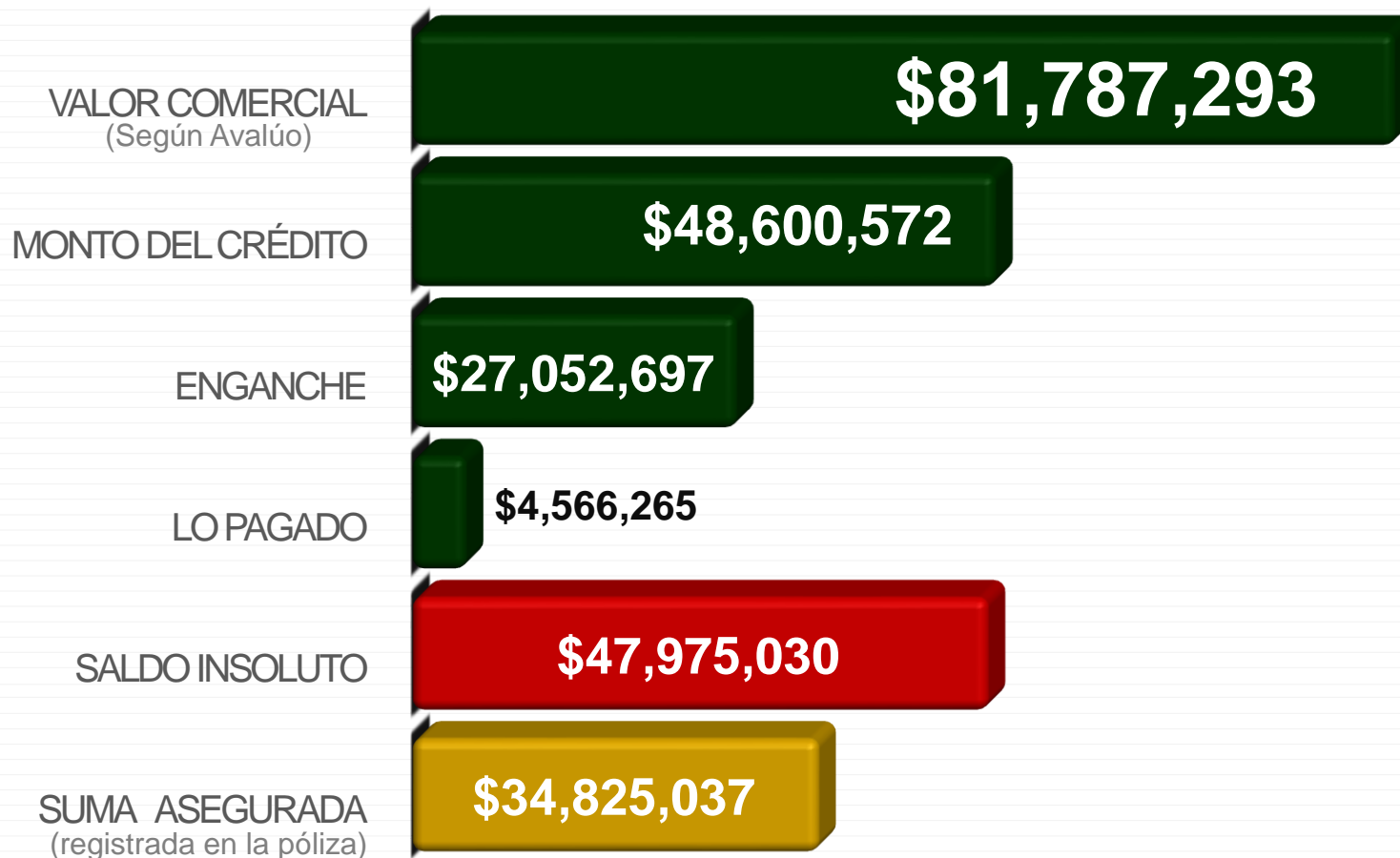
La Evaluación estuvo enfocada en detectar como se comporta la cobertura de este seguro, por lo que **SE ANALIZARON 20 EXPEDIENTES REALES** (pólizas, escrituras, carátulas, etc.) de 11 Bancos que otorgaron un crédito hipotecario y que tienen asociado un seguro de daños de 9 Aseguradoras. Dichos Créditos y Seguros fueron otorgados en noviembre 2017 (hace 9 meses).

Exp.	BANCO (otorgante del Crédito)	ASEGURADORA
2 ●	Banco Inbursa	Seguros Inbursa
2	Banca Mifel	Zúrich Compañía de Seguros
2	HSBC	AXA Seguros
1 ●	Banco Ve Por Más	Seguros Ve Por Más
2 ●	Banco Santander	Zúrich Santander Seguros
2 ●	BBVA Bancomer	Seguros Bancomer
2	Banco del Bajío	AXA Seguros
2 ●	Banamex	Seguros Banamex
2	Scotiabank	Assurant Daños México,
2 ●	Banorte	Seguros Banorte
1	Banco Multiva	Seguros Ve Por Mas

COBERTURA ACTUAL DE LOS SEGUROS DE DAÑOS

CIFRAS GLOBALES

Los 20 expedientes agrupados a 9 meses del otorgamiento del crédito, representan lo siguiente:

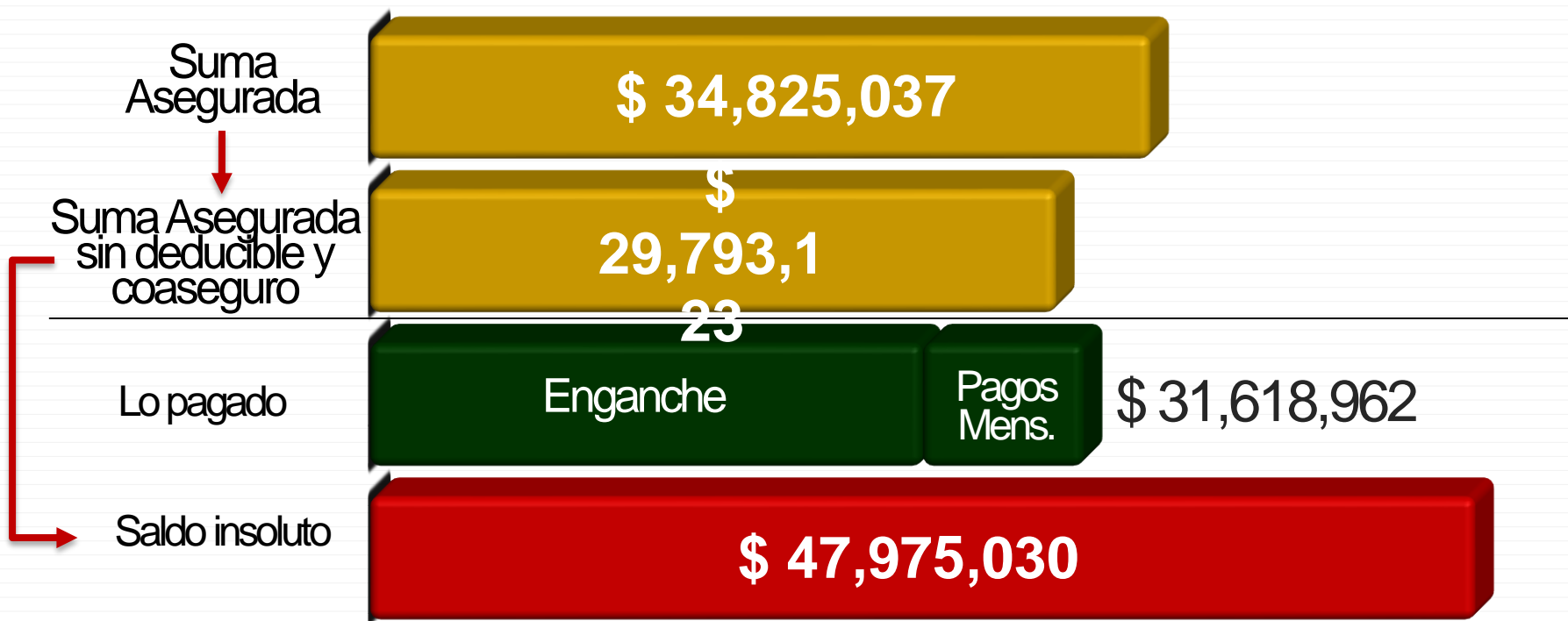


**Si ocurriera un terremoto con
la consecuente pérdida total
de los 20 inmuebles**

¿Qué sucedería?

INDEMNIZACIÓN A 9 MESES DEL CRÉDITO

La Aseguradora pagaría la suma asegurada registrada en la póliza descontado el deducible/coaseguro.



El problema persiste, ya que los usuarios una vez haciendo efectivas las pólizas, **QUEDARÍAN A DEBER CASI EL 40% DEL SALDO INSOLUTO**, lo que implicaría: deber al Banco **\$18 mdp**, perder **\$32 mdp** y quedarse sin propiedad.

INDEMNIZACIÓN A 9 MESES POR BANCO/ASEGURADORA

En 13 de los 20 casos, el seguro no cubre el 100% de los créditos y el usuario pierde el enganche, los pagos realizados y su propiedad.

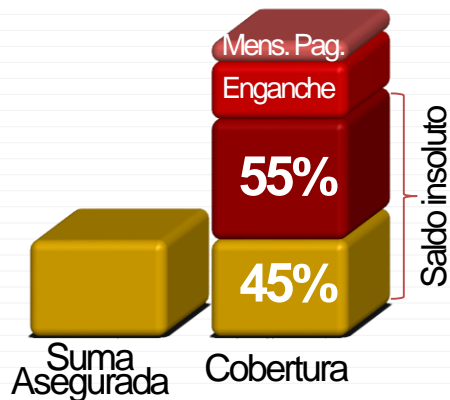
EXP.	BANCO	ASEGURADORA	Suma asegurada (a)	Lo pagado (b)	Saldo Insoluto del crédito (c)	% del saldo insoluto cubierto (a/c)	% que recupera de lo pagado (enganche y mens.) (a-c/b)	
TOTAL			29,793,123	31,618,961	47,975,030	62%		
● 1	Banco Multiva	Ve Por Mas	4,007,584	9,713,012	18,677,215	21%	0%	13 No cubren el saldo insoluto
● 2	Banco Inbursa	Seguros Inbursa	1,127,466	3,440,336	2,905,681	39%	0%	
● 3	BBVA Bancomer	Seguros Bancomer	552,566	448,947	1,239,652	45%	0%	
4	BBVA Bancomer	Seguros Bancomer	421,516	485,673	890,956	47%	0%	
5	Banco Ve Por Más	Ve Por Más	410,534	636,781	788,886	52%	0%	
6	Banco del Bajío	AXA Seguros	405,236	525,600	741,179	55%	0%	
● 7	Scotiabank	Assurant Daños	2,485,658	773,695	4,295,856	58%	0%	
8	Banco Santander	Zúrich Santander	459,360	674,562	662,432	69%	0%	
9	HSBC	AXA Seguros	2,339,623	1,211,510	2,781,350	84%	0%	
10	Banco del Bajío	AXA Seguros	717,288	628,550	814,753	88%	0%	
11	Banorte	Seguros Banorte	584,320	337,835	656,401	89%	0%	
● 12	Banorte	Seguros Banorte	1,582,064	634,634	1,776,937	89%	0%	
13	HSBC	AXA Seguros	1,302,960	474,561	1,354,434	96%	0%	
14	Banca Mifel	Zúrich Compañía	830,571	545,563	830,571	100%	0%	
15	Banca Mifel	Zúrich Compañía	3,658,468	1,550,990	3,658,468	100%	0%	
16	Banco Inbursa	Seguros Inbursa	2,012,572	5,568,059	1,718,599	100%	5%	15 Perderían todo su enganche y mens.
● 17	Banco Santander	Zúrich Santander	475,566	456,044	408,068	100%	15%	
● 18	Banamex	Seguros Banamex	1,428,800	656,903	1,076,615	100%	54%	
19	Banamex	Seguros Banamex	2,464,000	2,326,011	821,453	100%	71%	
20	Scotiabank	Assurant Daños	2,526,971	529,695	1,875,523	100%	100%	No perderían todo

Ejemplo: BBVA BANCOMER / SEGUROS BANCOMER

- Valor comercial del inmueble: \$1,565,293
- Monto del crédito: \$1,252,235 ----- Enganche: \$325,827
- Suma Asegurada: \$868,815

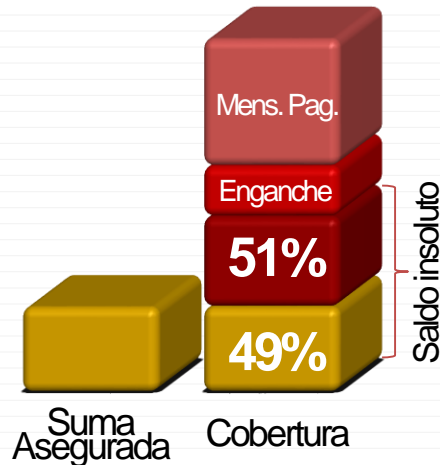
9 MESES

Le queda a deber al Banco el 55% del saldo insoluto, perdería su enganche, los pagos realizados y su propiedad.



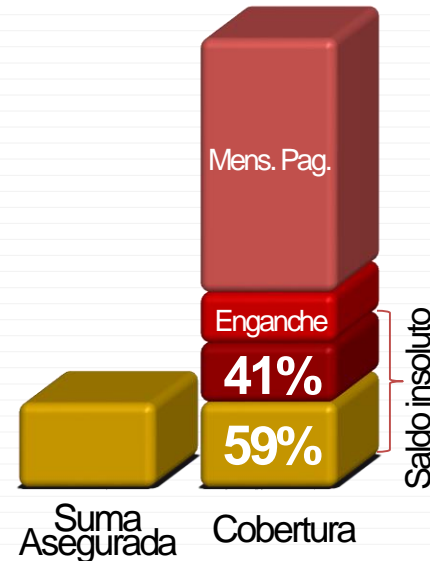
5 AÑOS

Si hubiese un terremoto perdería todo y debería al Banco el 51% del saldo insoluto.



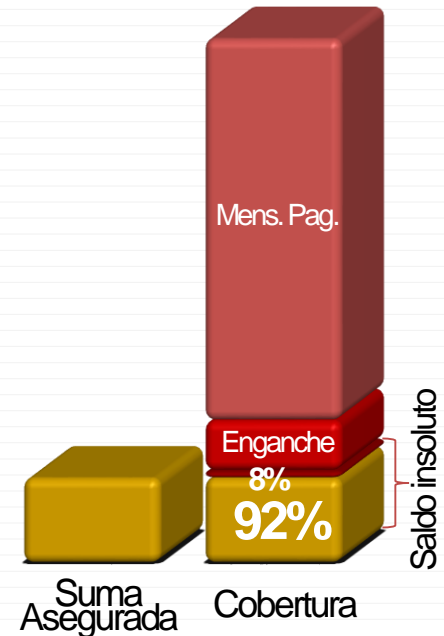
10 AÑOS

Perdería todo y debería al Banco el 41% del saldo insoluto.



15 AÑOS

Perdería todo y todavía debería 8% del saldo insoluto.



En todos los casos el dueño perdería el enganche y las mensualidades

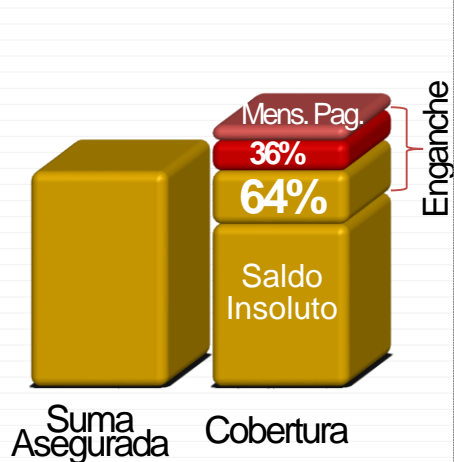
Bancomer tiene 23% de los créditos en la CDMX (27,741) con una cartera de 38,703 mdp

Ejemplo: CITIBANAMEX / SEGUROS BANAMEX

- Valor comercial del inmueble: \$1,786,000
- Monto del crédito: \$1,088,822 ----- Enganche: \$551,688
- Suma Asegurada: \$1,428,800

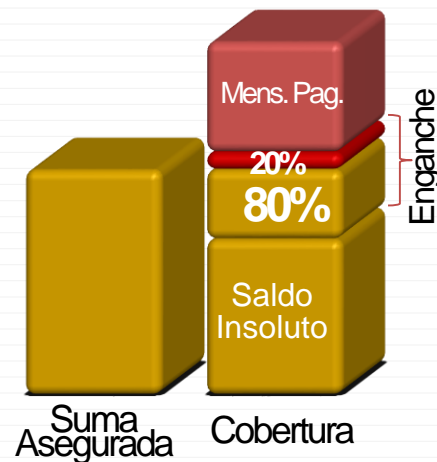
9 MESES

No le queda a deber al Banco, pero perdería 36% del enganche, los pagos realizados y su propiedad.



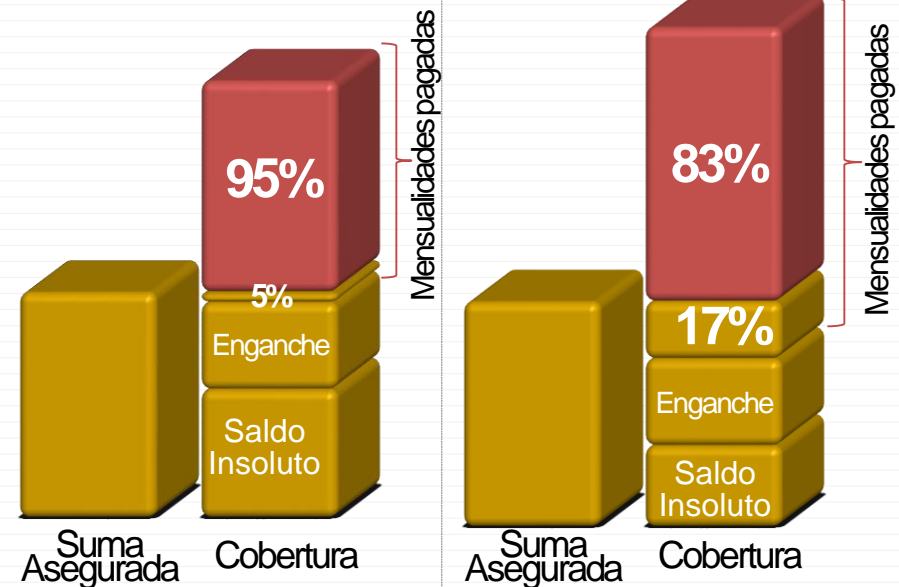
5 AÑOS

Sólo perdería el 20% del enganche, los pagos y su propiedad.



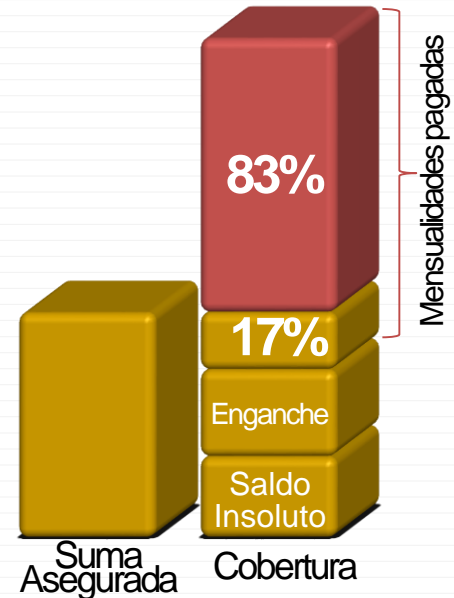
10 AÑOS

Sólo perdería el 95% de los pagos.



15 AÑOS

Sólo perdería el 83% de los pagos.



En todos los casos se cubre el saldo insoluto y un % de lo pagado.

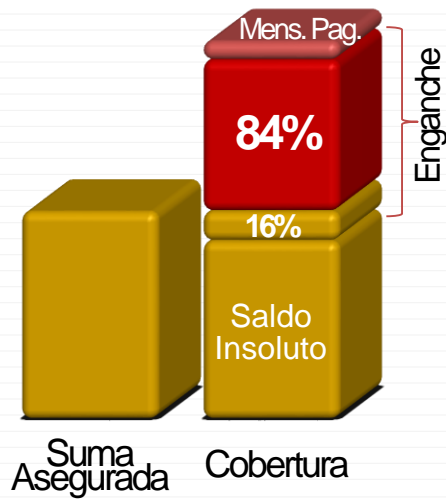
CitiBanamex tiene el 15% de los créditos en CDMX (18,477) con una cartera de 12,327 mdp.

Ejemplo: SANTANDER / ZÚRICH SANTANDER SEGUROS

- Valor comercial del inmueble: \$853,000
- Monto del crédito: \$419,321 ----- Enganche: \$412,384
- Suma Asegurada: \$540,415

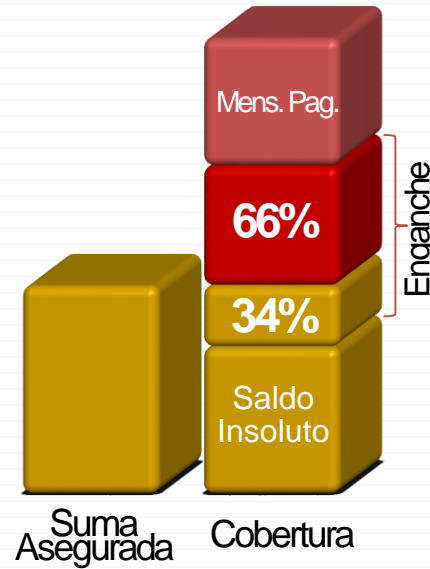
9 MESES

No le queda a deber al Banco, pero perdería 84% del enganche, los pagos realizados y su propiedad.



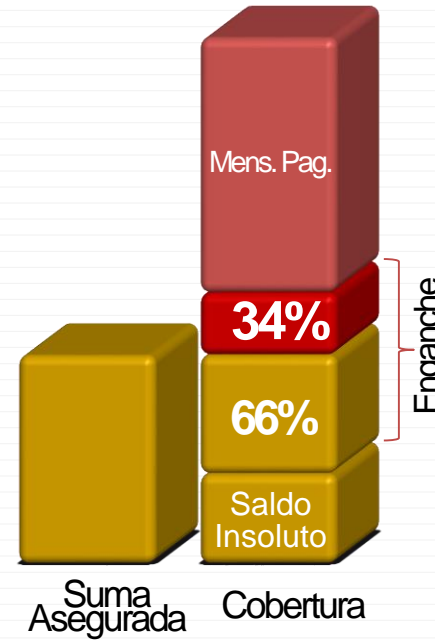
5 AÑOS

Perdería el 66% del enganche, los pagos y su propiedad.



10 AÑOS

Perdería el 34% del enganche, los pagos y su propiedad.



15 AÑOS

Liquidado

En todos los casos se cubre el saldo insoluto y un % del enganche.

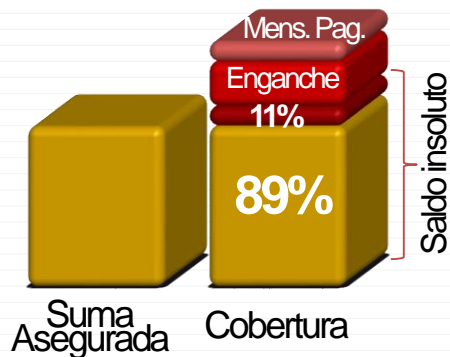
Santander tiene el 27% de los crédito en CDMX (32,309) con una cartera de 31,366 mdp.

Ejemplo: BANORTE-IXE / SEGUROS BANORTE

- Valor comercial del inmueble: \$2,146,000
- Monto del crédito: \$1,797,800 ----- Enganche: \$434,634
- Suma Asegurada: \$1,797,800

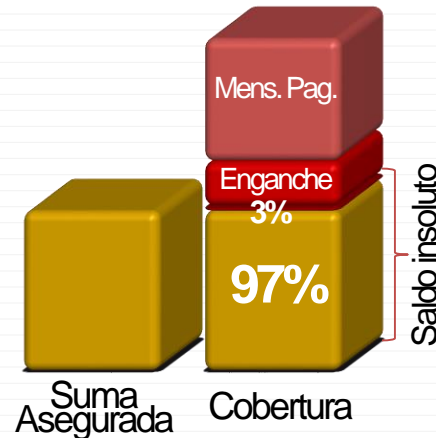
9 MESES

Le queda a deber al Banco el 11% del saldo insoluto, perdería su enganche, los pagos realizados y su propiedad.



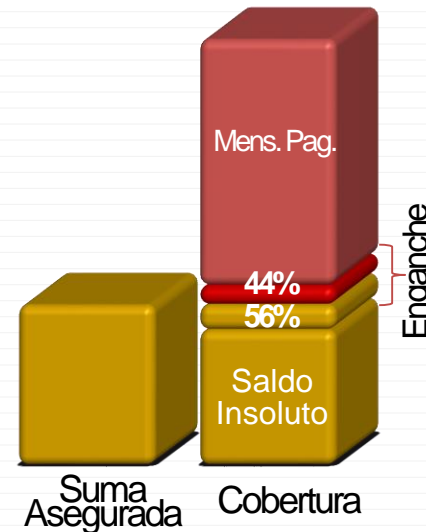
5 AÑOS

Perdería todo y debería al Banco el 3% del saldo insoluto.



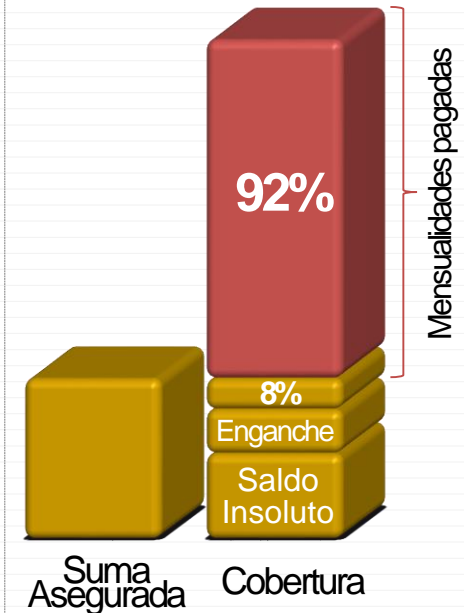
10 AÑOS

Perdería el 44% del enganche, los pagos y su propiedad.



15 AÑOS

Perdería el 92% de los pagos.



Hasta el año 10 se cubriría el total del saldo insoluto.

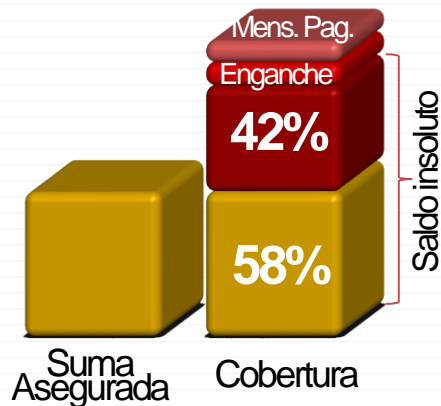
Banorte-IXE tiene el 15% de los crédito en CDMX (18,220) con una cartera de 29,279 mdp.

Ejemplo: SCOTIABANK / ASSURANT DAÑOS

- Valor comercial del inmueble: \$4,704,000
- Monto del crédito: \$4,304,450 ----- Enganche: \$399,550
- Suma Asegurada: \$3,138,457

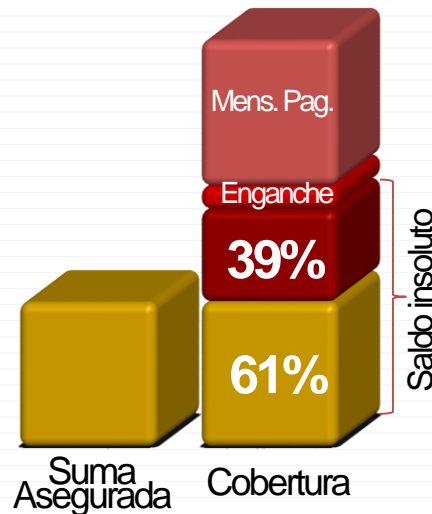
9 MESES

Le queda a deber al Banco el 42% del saldo insoluto, perdería su enganche, los pagos realizados y su propiedad.



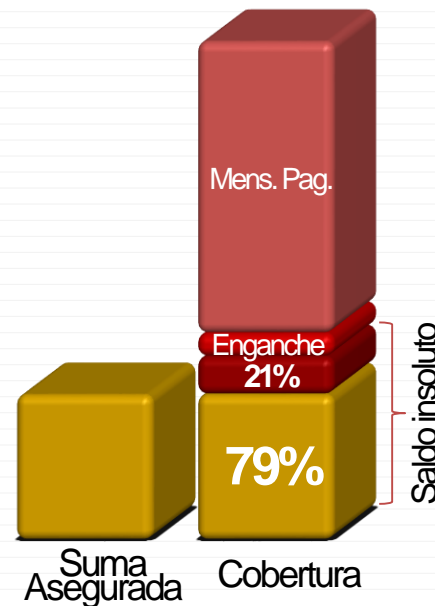
5 AÑOS

Perdería todo y debería al Banco el 39% del saldo insoluto.



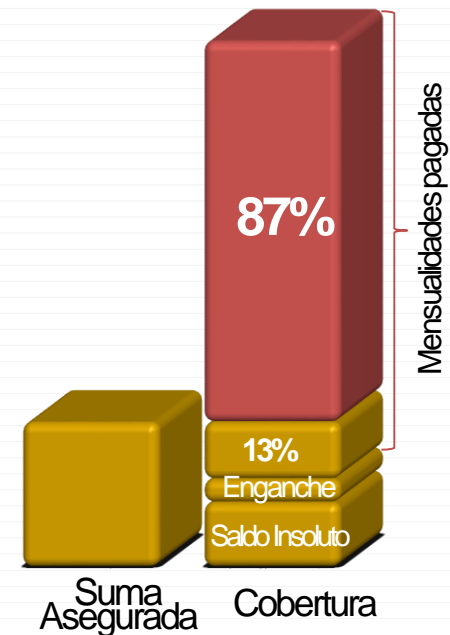
10 AÑOS

Todavía debería al Banco el 21% del saldo insoluto.



15 AÑOS

Perdería el 87% de los pagos.



Hasta el año 15 se cubriría el 100% del saldo insoluto.

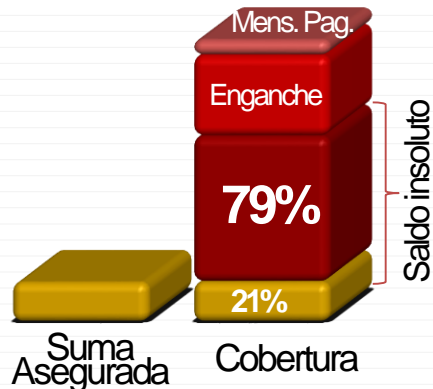
Scotiabank tiene el 6% de los créditos en CDMX (7,422) con una cartera de 12,996 mdp

Ejemplo: MULTIVA / SEGUROS VE POR MÁS

- Valor comercial del inmueble: \$34,841,000
- Monto del crédito: \$18,970,000 ----- Enganche: \$8,130,000
- Suma Asegurada: \$5,137,928

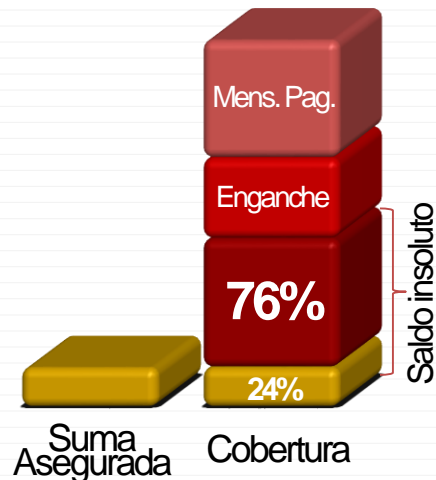
9 MESES

Le queda a deber al Banco el 79% del saldo insoluto, perdería su enganche, los pagos realizados y su propiedad.



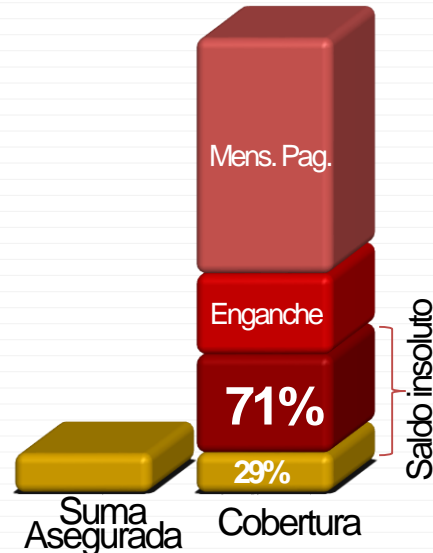
5 AÑOS

Debería al Banco el 76% del saldo insoluto.



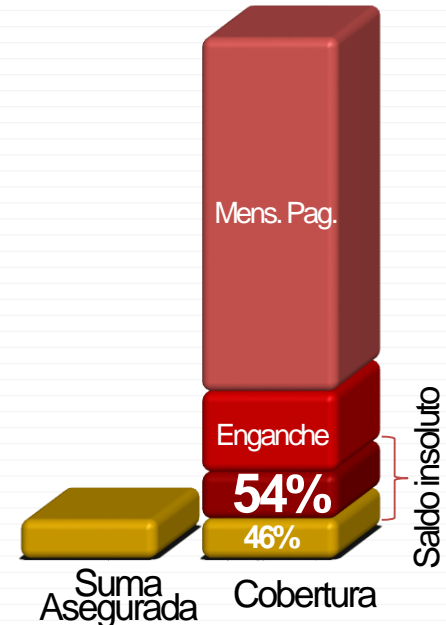
10 AÑOS

Debería al Banco el 71% del saldo insoluto.



15 AÑOS

Todavía debería el 54% del saldo insoluto.



Después de 15 años aún debería el 54% del Saldo insoluto

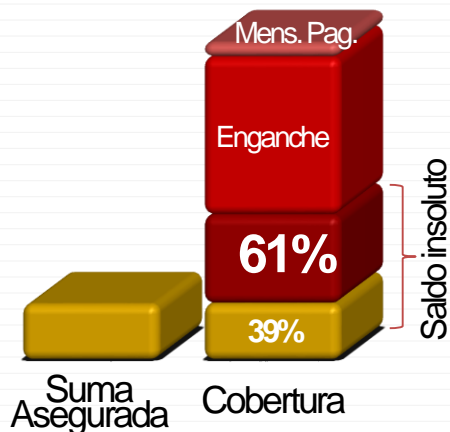
Multiva tiene el 0.03% de los créditos (38) con una cartera de 166 mdp.

Ejemplo: INBURSA / SEGUROS INBURSA

- Valor comercial del inmueble: \$5,946,000
- Monto del crédito: \$2,939,092 ----- Enganche: \$3,146,000
- Suma Asegurada: \$1,445,469

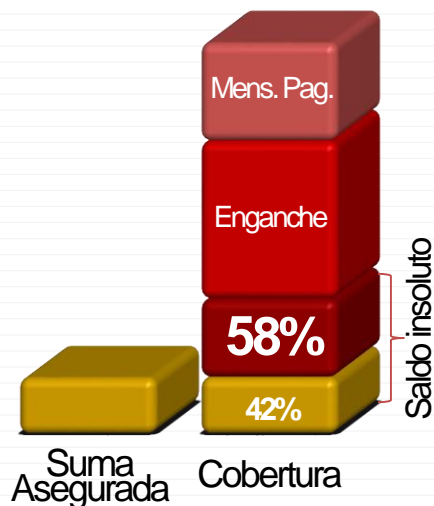
9 MESES

Le queda a deber al Banco el 61% del saldo insoluto, perdería su enganche, los pagos realizados y su propiedad.



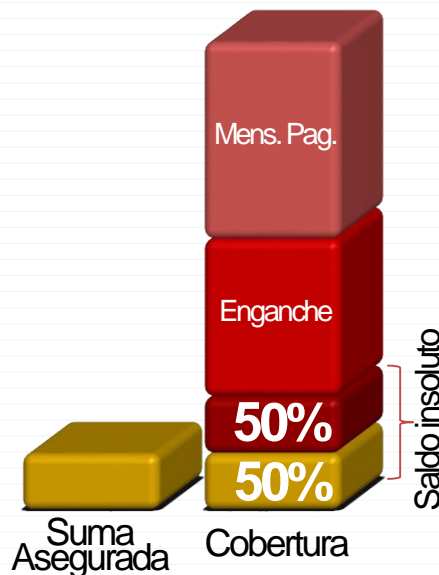
5 AÑOS

Perdería todo y debería al Banco el 58% del saldo insoluto.



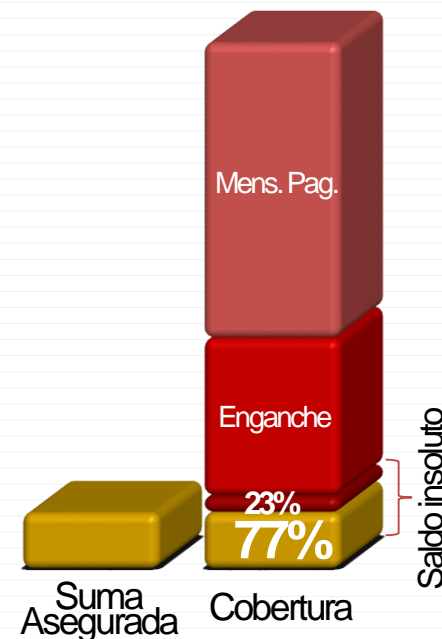
10 AÑOS

Debería al Banco el 50% del saldo insoluto.



15 AÑOS

Aún debería 23% del saldo insoluto.



Similar al de Multiva, no cubren el 100% del saldo insoluto

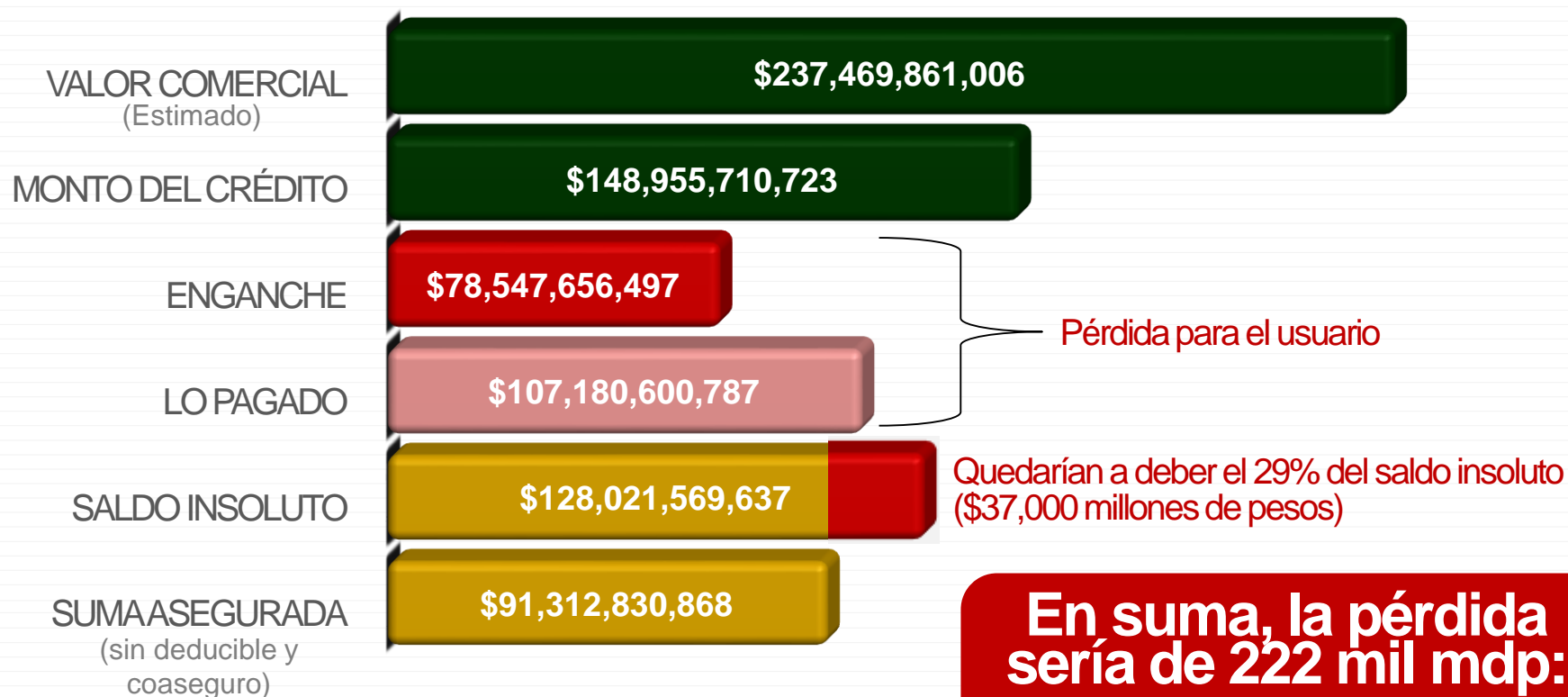
Inbursa tiene el 1% de los créditos en la CDMX (834) con una cartera de 1,376 mdp.

IMPACTO A LOS USUARIOS QUE PODRÍAN SER AFECTADOS

Si proyectamos el comportamiento de los 20 expedientes evaluados a los créditos vigentes en la CDMX, se obtendría lo siguiente:

Durante los últimos 10 años se han otorgado:

- **120 MIL CRÉDITOS HIPOTECARIOS***.
- Por un monto de **\$149 MIL MDP**.
- Si ocurriera un sismo y fuera pérdida total de todos los inmuebles, ¿qué pasaría?



En suma, la pérdida sería de 222 mil mdp:

78 mmdp de enganche + 107 mmdp de los pagos realizados + 37 mmdp del saldo insoluto faltante.

HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN:

- Las sumas aseguradas deberían ser igual al valor del inmueble*, toda vez que el costo de la prima está calculado en función del riesgo.
- En la mayoría de los casos la suma asegurada es menor al monto del crédito, lo que de inicio deja descubierto al acreditado.
- La diferencia se hace mayor por el cobro del deducible y el coaseguro.
- En promedio, para que el saldo insoluto quede cubierto, tendrían que transcurrir 10 años de amortización, pero, se perderían las mensualidades pagadas y el enganche.
- La finalidad del seguro de daños es la restitución del inmueble, la cual no se cumple, dejando descubierto el patrimonio de las personas.

(*) Sin valor del terreno y cimientos

EN CONCLUSIÓN

EL SEGURO DE DAÑOS FUNCIONA DE MANERA INEFICIENTE, AÚN SI SE CONSIDERA COMO UN SEGURO DEL SALDO INSOLUTO.

El replanteamiento de las pólizas actuales **DEBE IGUALAR COMO MÍNIMO**, la suma asegurada al monto del crédito.

Para que funcione como un seguro de daños, la suma asegurada **DEBE SER SUFICIENTE** para liquidar el crédito, recuperar el enganche y las mensualidades pagadas.

**Derivado de todo lo anterior, la
CONDUSEF propone:**

“Suma Asegurada Dinámica”

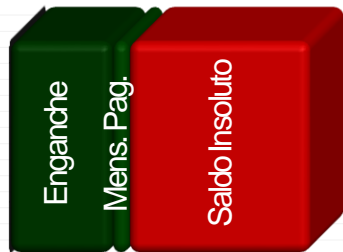
SUMA ASEGURADA DINÁMICA:

Deberá cubrir cuando menos en cualquier momento de la vida del crédito:

Enganche + Mensualidades pagadas + saldo insoluto.

(PAGOSA CAPITAL E INTERESES)

1 AÑO



5 AÑOS



10 AÑOS



15 AÑOS



Protección total al patrimonio del usuario