

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# MODELO DE SEGURO DE DAÑOS

Asociado a un  
Crédito Hipotecario

Septiembre 2018

PROPUESTA CONDUSEF

# ANTECEDENTES

A raíz de los sismos de 2017, CONDUSEF identificó diversos problemas para los usuarios que tenían un seguro de daños asociado a un crédito hipotecario.

Estos problemas se pueden agrupar en 3 etapas:

**En la originación del crédito (escrituras)**

**Después del Siniestro**

**Funcionamiento del Seguro**

## En la originación del crédito (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 de construcción, 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.

## 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.

# ACCIONES REALIZADAS

Desde finales del año pasado se han sostenido diversas reuniones con ABM y AMIS para dar solución a los problemas identificados.

El 18 de septiembre, las Asociaciones presentaron las **“POLÍTICAS PARA FORTALECER EL SEGURO DE DAÑOS”**, en las cuales se observan algunos puntos de coincidencia, **pero hay diferencias importantes en temas centrales de protección al Usuario, tales como:**

# COINCIDENCIAS CON EL PROYECTO DE POLÍTICAS DE ABM Y AMIS:

- Se entregarán las Pólizas a la firma de las escrituras.
- El Usuario contará con información de los términos y condiciones.
- Se clarifica el proceso de reclamación.
- Se soluciona el problema de la concurrencia.
- El deducible y coaseguro no aplicará en caso de pérdida total,
- Y se atiende parcialmente el tema de las áreas comunes.

**Sin embargo, se mantienen diferencias importantes en lo relativo a la protección del patrimonio que está adquiriendo el usuario.**

# DIFERENCIAS ENTRE LAS ASOCIACIONES Y CONDUSEF

1. Sigue existiendo **INCONGRUENCIA ENTRE LAS ESCRITURAS** (contrato de compra-venta y contrato de crédito) y **LA PÓLIZA DE SEGURO ASOCIADA**.
2. No se contempla el tema de **INDIVISOS Y ÁREAS COMUNES** en condominios.
3. El **PLAN DE CONTINGENCIA** mencionado, es insuficiente.
4. La **SUMA ASEGURADA** en el mejor de los casos cubre el saldo insoluto, más no el patrimonio del asegurado (seguro de crédito).

# EVALUACIÓN DEL SEGURO DE DAÑOS

LA CONDUSEF LLEVÓ A CABO UN EJERCICIO DONDE 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 fueron otorgados en noviembre 2017 (hace 9 meses).

Exp.	<b>BANCO</b> (otorgante del Crédito)	<b>ASEGURADORA</b>
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

# EVALUACIÓN DEL SEGURO DE DAÑOS

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

# COSTO DE LA PRIMA

El costo de la prima está calculado en función del valor comercial, sin embargo la suma asegurada no hace referencia ni al valor comercial, ni al monto del crédito, es decir, **SE PAGA MÁS Y SE RECIBE MENOS.**

EXP.	BANCO	ASEGURADORA	Valor Comercial	Suma Asegurada	Prima Anual	% del saldo insoluto cubierto	% que recupera de lo pagado (enganche y mens.)
TOTAL			81,787,293	33,885,814	5 mil prom.	62%	
1	Banco del Bajío	AXA Seguros	1,109,000	460,495	581	55%	0%
2	Banco del Bajío	AXA Seguros	1,415,000	815,100	1,028	88%	0%
3	Banco Santander	Zúrich Santander	1,279,000	522,000	2,115	100%	15%
4	Banco Santander	Zúrich Santander	853,000	540,415	2,189	69%	0%
5	Banco Ve Por Más	Ve Por Más	1,305,000	526,326	2,205	52%	0%
6	Banco Inbursa	Seguros Inbursa	5,946,000	1,445,469	2,373	100%	5%
7	Banorte	Seguros Banorte	2,146,000	1,797,800	3,000	89%	0%
8	Banorte	Seguros Banorte	920,000	664,000	3,635	89%	0%
9	Banca Mifel	Zúrich Compañía	1,301,000	830,571	3,679	100%	0%
10	BBVA Bancomer	Seguros Bancomer	1,381,000	662,761	3,960	45%	0%
11	Banamex	Seguros Banamex	1,786,000	1,428,800	4,017	100%	54%
12	HSBC	AXA Seguros	1,830,000	1,464,000	4,147	96%	0%
13	Banco Inbursa	Seguros Inbursa	7,144,000	2,580,221	4,235	39%	0%
14	Banamex	Seguros Banamex	3,080,000	2,464,000	4,291	100%	71%
15	BBVA Bancomer	Seguros Bancomer	1,565,293	868,815	5,160	47%	0%
16	HSBC	AXA Seguros	4,016,000	2,628,790	8,188	84%	0%
17	Scotiabank	Assurant Daños	4,704,000	3,138,457	11,359	58%	0%
18	Scotiabank	Assurant Daños	3,334,000	3,190,620	11,547	100%	100%
19	Banca Mifel	Zúrich Compañía	4,912,000	3,658,468	16,206	100%	0%
20	Banco Multiva	Ve Por Mas	34,841,000	5,137,928	ND	21%	0%

# RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

- Las suma asegurada debería ser igual al valor del inmueble, toda vez que el costo de la prima está calculado bajo dicho valor.
- En la mayoría de los casos la suma asegurada es menor al monto del crédito, lo que de inicio deja desprotegido al acreditado.
- La diferencia se hace mayor por el cobro del deducible y el coaseguro, en algunos llega a ser del 30% de la suma asegurada.
- 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, ya que el acreditado pierde su patrimonio.
- La publicidad en los Bancos no es clara y confunde los términos y conceptos citados (publicidad que induce al error).

# PROPUESTA CONDUSEF

## MODELO DE PÓLIZA Seguros de Daños

We agree to cover you as set out in this policy document provided you have paid the premium due.

Your insurance contract consists of all of the following:

- this policy document
- the most recent policy schedule we have sent you
- the information you provided to us in your application or declaration
- any information you provide to us regarding any change in circumstances

whether you have reviewed or provided this information verbally, or have completed, accessed or received versions of these documents electronically or in printed form.

It is important you read your policy document and policy schedule carefully. If you have any questions or need more information, please contact us.

If you change your mind

We provide you with a 15 day cooling-off period. You can cancel your policy within 15 days from the day cover began provided you have not made a claim. We will then refund to full you have paid.

Words with specific meaning in this policy

The words 'we', 'us' or 'our' mean insurance company. The words 'you' or 'your' mean the person or persons listed as 'Who's Insured' on the policy schedule. The words 'your contents' mean tangible items in your care, custody or control, for which you are legally responsible. They must belong to or be hired by you or a family member living with you and be normally kept in and around your home, in addition there are other words in bold that have a specific meaning and are explained in the 'Definitions' section at the end of this policy document.

Conditions of making a claim

It is a condition of your policy that you must co-operate with us and give us any information or help we ask for in relation to your claim.

What you must do immediately after an event occurs, you must:

- take all reasonable steps to prevent further loss
- inform the police in the case of theft, burglary or vandalism, or the attempt of these
- not admit liability
- not, without our consent, incur any expense or negotiate, pay, settle, or make any agreement in relation to any claim.

As soon as possible you must also:

- inform us of the event and give the full details and circumstances of what has happened, including details of everyone involved
- obtain our permission before you incur any expense, other than the reasonable cost of urgent work to prevent further loss
- send us all relevant communications which you receive as soon as possible.

( \_\_\_\_\_ )  
signature

# PROPUESTA CONDUSEF

**Derivado de la experiencia en la atención de las reclamaciones por el Sismo y el resultado de la evaluación, LA CONDUSEF ELABORÓ UN MODELO que corrige las fallas identificadas y protege el patrimonio de los Asegurados.**

( \_\_\_\_\_ )  
signature

# EN QUÉ CONSISTE LA PROPUESTA DE LA CONDUSEF

1. Establece un modelo de carátula de **USO UNIVERSAL** para las aseguradoras.
2. **Un PROCEDIMIENTO SENCILLO** para reportar el siniestro ante la Aseguradora, así como el proceso indemnizatorio.
3. Para **LA PROPIEDAD EN CONDOMINIO** quedan incluidas las partes proporcionales de los elementos comunes e indivisos del inmueble conforme a las escrituras.
4. La determinación de los daños deberá ser realizada por un **DRO o SU EQUIVALENTE Y ESTARÁ A CARGO DE LA ASEGURADORA.**
5. Establece la **SUMA ASEGURADA** de forma clara y sencilla tomando en consideración 3 componentes:

Enganche



Amortizaciones



Saldo Insoluto

# DIFERENCIA ENTRE SUMAS ASEGURADAS

ABM y AMIS proponen que: “la suma asegurada será establecida entre lo que resulte mayor, entre el valor destructible y el saldo insoluto del crédito”.

Por su parte, CONDUSEF propone que la SUMA ASEGURADA tome en consideración 3 componentes:

*Enganche + amortizaciones + saldo insoluto*

# COMPARATIVO DE SUMA ASEGURADA

(EJEMPLO DE 1 DE LOS 20 EXPEDIENTES EVALUADOS)

Valor Comercial: \$1,565,293, Monto del Crédito: \$1,252,235, Enganche: \$325,827

	PROPUESTA ABM y AMIS				PROPUESTA CONDUSEF		
	Suma Asegurada		% de cobertura SALDO INSOLUTO	% de cobertura ENGANCHE + MENS.	Suma Asegurada (3 componentes)	% de cobertura SALDO INSOLUTO	% de cobertura ENGANCHE + MENS.
	Valor destructible	Saldo Insoluto					
9 meses	\$1,095,705	\$1,239,652	100%	0%	\$1,688,599	100%	100%
5 años	\$1,095,705	\$1,137,363	100%	0%	\$2,283,990	100%	100%
10 años	\$1,095,705	\$937,555	100%	8%	\$2,904,982	100%	100%
15 años	\$1,095,705	\$598,885	100%	18%	\$3,387,112	100%	100%

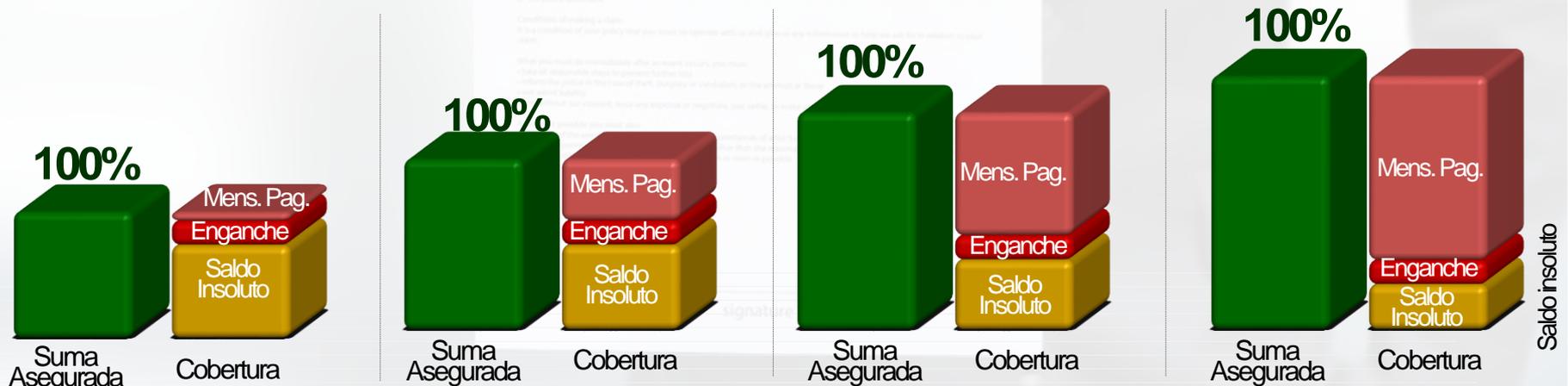
- Con la propuesta de ABM y AMIS, a los 9 meses se cubriría el saldo insoluto, pero perdería el enganche y las 9 amortizaciones; aún a los 15 años, si bien se cubre el saldo insoluto, el asegurado sólo recuperaría el 18% del enganche y las amortizaciones pagadas.

# MODELOS PROPUESTOS

## Propuesta ABM-AMIS:



## Propuesta CONDUSEF:



# CARÁTULA MODELO

Logotipo		MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE DAÑOS RELACIONADO CON CRÉDITOS HIPOTECARIOS TERREMOTO			
OPERACIÓN: DAÑOS		NOMBRE DEL PRODUCTO: CRÉDITO HIPOTECARIO	FECHA _/_/__/		
NO. CRÉDITO:	NO. PÓLIZA:	NO. CERTIFICADO:			
VIGENCIA DE LA PÓLIZA: DESDE LAS 12:00 HRS. _/ _/ _/ HASTA LAS 12:00 HRS. _/ _/ _/					
FORMA DE PAGO: MENSUAL					
DATOS GENERALES DEL CONTRATANTE					
INSTITUCIÓN BANCARIA:		RFC:			
DATOS GENERALES DEL TITULAR DEL CRÉDITO					
NOMBRE:		RFC:			
DOMICILIO:					
TELÉFONO:					
CORREO ELECTRÓNICO:					
DATOS DEL INMUEBLE ASEGURADO EN GARANTÍA					
CALLE Y NÚMERO EXTERIOR:		DELEGACIÓN O MUNICIPIO:			
NÚMERO INTERIOR:	COLONIA:				
ESTADO:	CODIGO POSTAL:				
SUMA ASEGURADA: Se compone de la siguiente forma:					
1. Enganche					
2. Amortizaciones (capital más intereses pagados)					
3. Saldo insoluto del crédito al momento del siniestro.					
COBERTURA					
DAÑOS MATERIALES AL INMUEBLE					
COBERTURAS AMPARADAS		DEDUCIBLE %	COASEGURO %	SUMA ASEGURADA	PRIMA NETA
TERREMOTO	ZONA AMIS 1	1%	5%	100%	
	ZONA AMIS 2	2%	7%	100%	
	ZONA AMIS 3	3%	10%	100%	
DAÑOS MATERIALES A CONTENIDOS					
COBERTURAS AMPARADAS		DEDUCIBLE %	COASEGURO %	SUMA ASEGURADA	PRIMA NETA
TERREMOTO		No Aplica	No Aplica	25%	
PERDIDAS CONSECUCIONALES					
REMOCIÓN DE ESCOMBROS	No Aplica	No Aplica	15%		
GASTOS EXTRAORDINARIOS (1)	No Aplica	No Aplica	10%		
			SUBTOTAL		
			I.V.A.		
			PRIMA TOTAL		

ESTIMADO CLIENTE: LE INVITAMOS A CONOCER LOS ALCANCES DE SU COBERTURA, LAS EXCLUSIONES QUE LE APLICAN Y SI EL PRODUCTO CUENTA CON RESTRICCIONES, CONSULTANDO LAS CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO CONTRATADO, MISMAS QUE LE SERÁN ENTREGADAS AL MOMENTO DE LA FIRMA DE LA ESCRITURA. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, LAS CONDICIONES GENERALES PODRÁN SER CONSULTADAS A TRAVÉS DE LA SIGUIENTE LIGA: <http://www.>

Para consultar el Comprobante Fiscal Digital por Internet de su póliza ingrese a: WWW/XXXXXXX

PARA CUALQUIER CONSULTA PÓDRA CONTACTARNOS A LOS TELÉFONOS 0000000 DE LUNES A DOMINGO DE 00 A 00 O LADA SIN COSTO 000000 o en el siguiente domicilio xxxxxx

Para reportes de siniestros, los 365 días del año a nuestros teléfonos:  
55(0000 0000) Ciudad de México 01 800 000 0000

EN CASO DE INCONFORMIDAD, PUEDES PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN POR MEDIO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA (UNE), UBICADA EN \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_ DELEGACIÓN \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ CON UN HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES DE 8:00 HORAS A 17:00 HORAS. TELÉFONOS (55) 0000 0000 , [correoelectronico@une.mx](mailto:correoelectronico@une.mx)

ADICIONALMENTE, PUEDES ACUDIR A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) UBICADA EN AVENIDA INSURGENTES SUR #762, COLONIA DEL VALLE, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL. CÓDIGO POSTAL 03100, TELÉFONO (55)5340 0999 Y (01 800) 999 80 80, EN SU PAGINA DE INTERNET <http://www.condusef.gob.mx/> O EN CUALQUIERA DE SUS DELEGACIONES ESTATALES o al correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

LUGAR Y FECHA DE FIRMA

FIRMA DEL FUNCIONARIO AUTORIZADO DE LA ASEGURADORA

"En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ (mes) de \_\_\_\_\_ (año), con el número CNSF-00000-0000-0000/CONDUSEF-000000-00".

# CONCLUSIÓN

**LA CONDUSEF HARÁ LLEGAR A LA SHCP, CNSF, CNBV, ABM Y AMIS, ESTA PROPUESTA DE MODELO DE SEGURO DE DAÑOS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS.**

**Adicionalmente, pugnará para que en la renovación de las pólizas existentes (964 mil asegurados) se sustituyan con el nuevo modelo.**

**Aunado a lo anterior, promoverá la competencia y evitará la venta atada.**