



AMIS
ASOCIACIÓN MEXICANA DE
INSTITUCIONES DE SEGUROS



Políticas para fortalecer el
ASEGURAMIENTO HIPOTECARIO

18/SEPTIEMBRE/2018

Los desastres naturales de 2017 detonaron acciones inmediatas por parte de toda la sociedad, incluyendo el sector financiero en apoyo de las familias afectadas.

La ABM y la AMIS, en un esfuerzo permanente, han venido trabajando en mejorar las condiciones de los seguros asociados a créditos hipotecarios.

Como resultado de estos trabajos, se desarrollaron una serie de políticas que fortalecerán el aseguramiento hipotecario, en beneficio de los clientes de la banca.

Acciones detonadas a consecuencia de los sismos de 2017

- Eliminación de cargos por el uso de cajeros distintos a los de la institución emisora.
- Programas de apoyo, diferimiento de pagos y periodos de gracia en diversos productos de crédito.
- Condiciones especiales a los clientes afectados que tuvieran su garantía o fuente de empleo en las entidades que resultaron dañadas.
- Líneas telefónicas especiales para atender y orientar a las personas afectadas.
- Difusión de información con las características de los seguros para brindar atención detallada y eficiente.
- Atención de créditos cofinanciados y de los temas de concurrencias en los seguros, en conjunto con las ONAVIS.

Nuevas políticas que fortalecerán el aseguramiento hipotecario.

La **ABM** y la **AMIS**, con la participación de la **CONDUSEF**, la **CNBV** y la **CNSF**, han trabajado en una agenda de fortalecimiento de las políticas y las prácticas para el aseguramiento hipotecario.

Cinco temas centrales:



I.- Acciones a implementar por la Banca (ABM).

1.- La banca mejorará y ampliará la información que provee a sus clientes acerca de las pólizas de seguros asociados a su hipoteca.



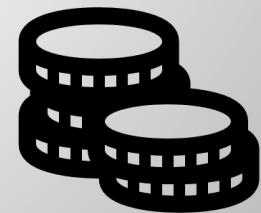
- Al momento de la firma del crédito hipotecario se proveerá al cliente de una amplia explicación de las condiciones de sus pólizas.
- Se proveerá de información impresa y electrónica sobre las características y alcances de los seguros y qué hacer en caso de siniestro.
- Se otorgará al cliente la posibilidad de añadir coberturas adicionales al seguro básico, con un cargo extra.



2.- En los nuevos créditos de vivienda, la banca promoverá que la suma asegurada sea la más conveniente para el cliente.



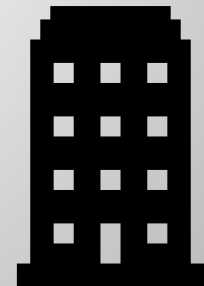
- La suma asegurada será la que resulte mayor entre el valor destructible y el saldo insoluto del crédito.
- Incluirá lo correspondiente al indiviso de áreas comunes.
- El valor destructible se actualizará periódicamente, a fin de reconocer el valor de la vivienda en el tiempo.
- La banca informará al cliente cada vez que se realice una actualización en el valor de la construcción o de la suma asegurada.



3.- Impulsaremos con nuestros clientes la conveniencia de asegurar su condominio.



- La banca promoverá entre sus clientes la conveniencia de:
 - i. La constitución del régimen en propiedad en condominio y,
 - ii. La contratación de la póliza de seguro del condominio.



4.- En caso de desastre, la banca activará el protocolo de actuación para el cobro de indemnizaciones y de ayuda al acreditado.



- La banca pondrá en marcha un protocolo de actuación que oriente de manera eficaz a sus clientes afectados, permita una mejor atención a sus reclamaciones e informe acerca de los programas de apoyo que entren en operación.
- La banca, los organismos de vivienda y las aseguradoras, establecerán un canal formal para acelerar la reclamación de siniestros.



5.- Ante un evento catastrófico, mayor coordinación entre todos los actores para una mejor atención de las reclamaciones.



- La banca promoverá la coordinación entre aseguradoras y otras instituciones para contar con un censo de inmuebles afectados y una base de datos confiable, con el fin de permitir una respuesta más eficiente a los afectados.



II.- Acciones a implementar por las aseguradoras (AMIS).

En 2017 nuestro país estuvo expuesto a grandes desastres naturales.



**Solicitudes de
indemnizaciones
por giro.**

Giro	Solicitudes registradas	% solicitudes pagadas vs registradas	Monto estimado pérdida **	% solicitudes pagadas vs registradas	% participación Monto estimado pérdida
Casa habitación con crédito hipotecario	50,654	87.37	3,028	82.19	9.41
Casa habitación	11,383	75.46	749	63.94	2.63
Comercios	3,781	73.53	3,289	45.98	10.77
Oficinas	2,059	74.84	972	68.76	3.17
Industrias	1,914	51.36	3,933	46.44	12.78
Gobierno	802	50.37	14,854	61.43	50.78
Hospitales, clínicas y consultorios	549	31.69	1,033	37.20	3.35
Resto	1,982	68.62	2,228	64.85	7.11
TOTAL	73,124	82.17	30,090	59.59	100

* Corte al 15 de agosto 2018. Monto en millones de pesos.

El seguro daños para vivienda ha demostrado ser el instrumento financiero más eficaz para proteger el patrimonio de las familias.

Pago de indemnizaciones*

Total Casa Habitación

- Número estimado 62,037
- Monto estimado \$3,779
- % siniestros pagados vs estimados 85.18%

Seguro ligado a crédito hipotecario

Banca –INFONAVIT-FOVISSSTE

- Número estimado 50,654
- Monto estimado \$3,029
- % siniestros pagados vs estimados 87.37%

Seguro ligado a crédito hipotecario Banca

- Número estimado 14,900
- Monto estimado \$1,091
- % siniestros pagados vs estimados 72.30%

* Corte al 15 de agosto 2018. Monto en millones de pesos.

**¿Qué ha provocado
que aún existan
indemnizaciones
pendientes?**

- Informe final del DRO
- Requisitos adicionales para tener el dictamen final del DRO
- Documentación del asegurado para acreditar la propiedad del inmueble
- Acuerdo entre asegurado y aseguradora sobre el monto de la indemnización
- En condominios desacuerdo sobre el dictamen del DRO



**¿Qué podemos hacer
para mejorar la
protección financiera
de las viviendas?**

- Ejecución de Plan de Catástrofes
- Línea 01800 de apoyo a asegurados
- Padrón de ajustadores coordinado
- Parámetros para valorar daños estandarizados
- Coordinación con la industria de la construcción para asegurar correctamente los inmuebles
- Padrón de DROs o corresponsables de seguridad estructural
- Condominios: un solo ajustador realice la valuación de daños

Resultado: Una mejor cultura de aseguramiento en beneficio del patrimonio de los clientes de la Banca.

Mejor cultura de aseguramiento
+
Mayor demanda de seguros
+
Más oferta y por ende, competencia



Mayor información al cliente

Mayor transparencia en las condiciones del seguro.

Más opciones de coberturas para satisfacer las necesidades particulares de nuestros clientes.

Mayor coordinación con los actores involucrados para una respuesta más eficaz.

en beneficio del patrimonio de nuestros clientes.



GRACIAS
