

CIUDAD DE MÉXICO, 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

VERSIÓN ESTENOGRÁFICA DE LA CONFERENCIA DE PRENSA OFRECIDA POR EL ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA, PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO, Y EL LIC. MANUEL ESCOBEDO CONOVER, PRESIDENTE DE LAS ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS, EFECTUADA EN EL HOTEL PRESIDENTE INTERCONTINENTAL.

POLÍTICAS PARA FORTALECER EL ASEGURAMIENTO HIPOTECARIO

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Muy buenos días. Les damos las gracias por acompañarnos esta mañana en esta conferencia de prensa conjunta entre la Asociación de Bancos de México y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros. Le pedimos a los miembros de ambas instituciones que van a encabezar este evento si gustan tomar asiento.

Brevemente los presento. Nos acompañan esta mañana el ingeniero Marcos Martínez Gavica, Presidente de la Asociación de Bancos de México; el maestro Manuel Escobedo, Presidente de la AMIS; Juan Carlos Jiménez Rojas, Director General de la ABM; el licenciado Recaredo Arias, Director General de la AMIS, y Enrique Margain, que es el Coordinador del Comité Hipotecario de la Asociación de Bancos de México.

Vamos a cederles el uso de la palabra para iniciar con esta conferencia y al final les indicaremos el momento en que empezaremos a tomar sus preguntas.

Muchas gracias.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Muy buenos días a todos, muchas gracias por acompañarnos en este evento compartido entre nuestros

colegas, compañeros y amigos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros. Manuel, Recaredo.

Y de nuestro lado nos acompañan, como bien conocen ustedes a don Juan Carlos y a Enrique, que es nuestro responsable en la ABM de la actividad hipotecaria.

Bueno, con motivo de los lamentables desastres naturales que ocurrieron el año pasado, en septiembre del 17, nuestro sector financiero y particularmente la banca, pusimos en marcha diversos programas para atender la contingencia, ya sea de manera inmediata, que así fue, y también con medidas estructurales, y así apoyamos a nuestros clientes y a la comunidad en general para hacer frente a estos sucesos trágicos.

Como parte de estos programas, la banca, junto con las aseguradoras y las autoridades, respondimos de manera oportuna a la diversa problemática relacionada con los siniestros ocurridos, a fin de que los clientes, en ese momento, tuvieran alternativas de solución.

En paralelo, todos los sectores involucrados reflexionamos sobre la conveniencia de revisar los modelos de aseguramiento hipotecario. Como resultado, hoy presentamos las mejoras en la operación de los seguros asociados a créditos hipotecarios y en su atención de cara a los usuarios.

Estos avances nos preparan ante eventuales desastres futuros, al contar con esquemas más claros, amplios y sensibles de aseguramiento.

Ante la necesidad de nuestros clientes frente a los acontecimientos, la banca puso en marcha acciones concretas que buscaron aportar soluciones y dar tranquilidad ante un panorama difícil.

Como bien recuerdan, eliminamos los cargos por uso de los cajeros automáticos, no importaba qué banco y qué tarjeta fuera; pusimos programas de apoyo crediticio a tasas preferenciales de emergencia, también los programas de diferimiento de pagos para que las personas

tuvieran un periodo de respiro mientras podían algunos de ellos incluso regresar a sus trabajos, y los periodos de gracia en todos los productos de crédito, por supuesto incluyendo el hipotecario.

Ofrecimos créditos en condiciones especiales a los clientes que fueron afectados o en su garantía o en su lugar de trabajo que no podían regresar porque estaba dañado su lugar de trabajo; pusimos *call centers* especiales para atender y orientar a las personas afectadas, difundimos información con las características de los seguros para brindar atención detallada y eficiente y justamente ahí es donde nos dimos cuenta que había un área de oportunidad importante en la que podíamos avanzar, y especialmente haciéndolo en forma conjunta con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.

Y atendimos la problemática relacionada con créditos cofinanciados y la relacionada con la concurrencia de los seguros en conjunto con los Organismos Nacionales de Vivienda.

Los actores de la industria y las autoridades reflexionamos sobre la necesidad de revisar la operación de los seguros hipotecarios para fortalecer las políticas y los procedimientos para el aseguramiento hipotecario.

Además, compartimos la necesidad de generar una mayor conciencia entre los usuarios sobre la importancia de los seguros hipotecarios como protección de su patrimonio, sobre todo debido a la recurrencia de este tipo de acontecimientos en nuestro país.

De esta forma la Asociación de Bancos de México y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, junto con las autoridades realizamos labores en conjunto para identificar las mejores prácticas y las áreas de oportunidad para el mejoramiento de los seguros hipotecarios que se ofrecen en nuestro país.

La agenda analizada incluyó estos cinco ejes que están viendo ustedes en la lámina, las condiciones de la póliza, los valores asegurables, el seguro obligatorio, las indemnizaciones y la información después de un siniestro.

Voy a pasar rápidamente por cada uno de estos puntos en las siguientes láminas.

Los créditos hipotecarios en México ya cuentan con un seguro de vida, de daños y de desempleo, y están enfocados a cubrir la necesidad del contratante ante la institución bancaria.

Sin embargo, los clientes no siempre han conocido el detalle de la protección, se hace pero no nos aseguramos de que realmente estaban entendiendo qué era lo que estaban protegiendo con su seguro, por lo que uno de los puntos centrales es proveer más y mejor información.

Esto ha ido evolucionando pero nuestro punto final es que los clientes tengan una información muy, muy detallada, muy completa y para asegurarnos de que esto pase, la banca se compromete a reforzar toda la comunicación sobre la protección con la que cuentan sus clientes, desde una explicación detallada de las condiciones de las pólizas, incluidas en el crédito hipotecario al momento de la firma del crédito, hasta la información clara y precisa de forma impresa y electrónica sobre las características y alcances de los seguros: qué hacer en caso de un siniestro, los detalles sobre los deducibles y coaseguros, las características de la suma asegurada, entre otra información.

Pero lo más importante, el cliente tendrá la posibilidad de añadir a su seguro básico, algunas coberturas adicionales, por supuesto, con cargo extra, para cubrir daños a contenidos, gastos extraordinarios, responsabilidad civil, robo y gastos asociados a la atención del siniestro tales como: honorarios, avalúo de los Directores Responsables de Obra, los DRO; elaboración de presupuestos y mejoras por reglamento a la estructura del inmueble.

Los valores asegurables.

Una lección importante derivada de los acontecimientos del año pasado tiene que ver con la claridad y la certeza de las obligaciones de nuestros clientes frente a los bancos.

En este sentido, los seguros de los créditos hipotecarios ahora cubren lo que resulte mayor entre el valor destructible, que significa el valor de la propiedad, menos el terreno y menos la cimentación, y el saldo insoluto del crédito, brindando así una protección más completa a los clientes que se vean afectados en cualquier siniestro.

Cabe destacar que en los eventos del año pasado las instituciones bancarias apoyaron de manera solidaria a sus clientes cuya cobertura de seguro resultó insuficiente, pero hubo casos de sorpresa de que no estaban cubiertos.

Hubo casos de que así era, pero cómo le podías cobrar a un señor que ya había perdido su inmueble y todavía te debía el crédito. Costaba trabajo que te lo fueran a pagar. Entonces, los bancos reaccionamos de acuerdo a las circunstancias, pero esto se puede evitar y es lo que estamos buscando hacer con este tipo de esquemas.

Y aquí clarísimamente, la banca no va a asegurar crédito, va a asegurar la propiedad del señor. Si el crédito vale más, se cubrirá el crédito; si el inmueble vale más, se cubrirá el inmueble.

De manera adicional, las pólizas se incorporan la cobertura para los edificios en áreas comunes, esto es, en los condominios las áreas comunes muchas veces han estado desprotegidas.

Asimismo, la banca realizará la actualización del valor destructible a la vivienda y de la suma asegurada para proteger su valor en el tiempo, y tiene la obligación de informárselo a los clientes cuando esto suceda. Ya no será el caso de que quede desprotegido porque hubo una evolución en los precios de los inmuebles y el seguro se quedó históricamente en otro valor.

Impulsaremos con nuestros clientes la conveniencia de asegurar su condominio. Cabe destacar que la Ley de Propiedad y Condominio de Inmuebles para la Ciudad de México incluye la contratación de un seguro para el edificio al momento de la constitución del régimen, sin embargo, el marco normativo no considera mecanismos para mantener vigente la póliza del seguro en los años subsecuentes.

A la luz de lo acontecido el año pasado, tanto los clientes como la banca y autoridades encontramos que la mayoría de los condominios no cuentan con un seguro, lo que impide que se tenga una protección adecuada. En este sentido, la banca promoverá entre sus clientes la necesidad de contar con un régimen de condominio vigente y cubrir todas las obligaciones que de él se desprendan.

Otro punto importante es que frente al siniestro pueden existir diferencias de criterios entre los condóminos, lo cual dificulta la toma de decisiones y genera retraso en el pago del siniestro. Por lo anterior, los bancos promoveremos la conveniencia de contar con un seguro para todo el condominio, un seguro único.

Todas estas medidas facilitarán el proceso de reclamo, eliminarán posible disparidad de criterios e incluirán las áreas comunes.

El cuarto punto es que en el caso de desastres la banca activará un protocolo de actuación para el cobro de indemnizaciones y de ayuda al acreditado. La banca cuenta ahora con un protocolo de atención mucho más claro para la atención de los reclamos por parte de los clientes en caso de desastre.

Este protocolo incluye no solo la mayor información para los usuarios sino también una capacitación más completa para el personal de la banca en sus centros de atención, con el fin de que todos los involucrados conozcan sus derechos, exista una orientación adecuada para dirigir las reclamaciones, así como la debida información entre los diversos programas de apoyo que se pongan en marcha, como sería la suspensión de cobro a aquellos clientes que resulten afectados por algún desastre.

La importancia de que nos vean aquí juntos es que somos totalmente complementarios en esta actividad, tan importante el crédito como el seguro para los acreditados; y lo más importante, que nosotros hablemos de qué cosas podríamos hacer en conjunto para que los clientes sólo vivan los beneficios y no sufran la falta de comunicación

entre la industria, y lo mismo estamos intentando nosotros juntos con las autoridades.

Y yo con esto termino y le paso la palabra a Manuel, que les va a dar la información acerca de los seguros.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Muchas gracias, ingeniero Martínez.

Y además con esa última me pasa el balón e intentaré bajarlo con la misma destreza que la banca ante nuestros amigos de la prensa.

El sector asegurador, como ustedes habrán escuchado, desde hace más de un año ha lanzado la iniciativa respecto de la importancia que tiene una adecuada política pública de administración de riesgos.

La administración de riesgos no es un quehacer sólo del sector gobierno, es un quehacer de todos y cada uno de nosotros y creo que no queda mejor ejemplificado que en el caso de la protección de la vivienda.

Dentro del plan de la política pública de administración de riesgo que lanzamos a mediados del 2017, establecimos seis ejes de acción; uno de los más importantes es el relativo a la resiliencia de la casa-habitación en nuestro país.

Sin duda, el sector asegurador y los seguros podemos mejorar muchísimo el servicio que prestamos al público en general y a nuestros asegurados y tanto más cuanto mayor penetración hay.

El día de hoy, como ustedes saben, el sector cuando sumamos los seguros hipotecarios y los seguros voluntarios solamente tiene una penetración de alrededor del 26 por ciento; si quitamos los seguros hipotecarios la penetración del seguro voluntario es sólo del 6 por ciento. Pero cuando ven ustedes este mapa que les presentamos aquí, se pone de manifiesto la importancia del aseguramiento de la casa-habitación.

Nuestro país está expuesto, como lo vimos claramente en el año 2017, tanto a huracanes como a terremotos, pero también a inundaciones, también a tornados y a golpes de viento, y a otros riesgos de la naturaleza que exponen todos los días a la población.

El mal llamado “seguro de incendio”, es un seguro que protege para muchos aspectos que ponen en riesgo nuestras casas todos los días.

Y la importancia de una política o de una práctica, o disciplina o cultura --como la quieran aproximar--, de administración de riesgos es entender que el seguro no es ir a comprar café o pañales, o toallas. El seguro es un elemento, un instrumento dentro de esta administración de riesgos.

Administración de riesgos que tiene que empezar por comprender qué es el riesgo. Y entendemos en el sector asegurador al riesgo como aquello que puede suceder que nos impida el logro de nuestros objetivos. En este caso, tener una casa digna para nuestras familias.

Habiendo entendido esto, lo que procede entonces es entender qué puede pasar y cuánto puede costar, después de lo cual hay que pensar qué medidas puedo tomar para disminuir costo o impedir que aquello que puede pasar, suceda.

Por ejemplo. El que no quiera sufrir un huracán o un terremoto, pues se puede ir a vivir a esa esquinita ahí entre Durango, Coahuila y Zacatecas, y a la mejor ahí no le pasa nada, y es una buena opción.

Ya que mitigué el riesgo y lo previne, entonces sí decido cuánto del riesgo me quiero quedar y cuánto le quiero ceder a la industria bancaria o a la industria de seguros, y compro una póliza de seguros que es sólo un instrumento de administración de riesgos, y para cerrar necesito tener un plan de contingencia.

Si llega a pasar algo y el seguro me paga o el banco me ayuda, qué voy a hacer con los recursos para aprovecharlos de la manera más eficiente.

Estas son las cuatro etapas de la administración de riesgos y como ustedes pueden ver, no se aplican sólo al sector público, se aplican a nuestras vidas todos los días.

En el caso de los siniestros del 7 y 19 de septiembre de 2017, el total de solicitudes registradas fue de 73 mil 124, se han pagado el 82 por ciento para un monto estimado de la pérdida de 30 mil millones de pesos.

De estas, la casa-habitación son alrededor de 62 mil 037 para un monto estimado de tres mil 779 millones de pesos, y ahí se han pagado 85 por ciento, cuando de estas 62 mil casas consideramos solamente aquellas ligadas al crédito hipotecario, tanto por INFONAVIT, FOVISSTE y la banca, estamos hablando que el número estimado de daños fue de 56 mil 654 para un monto total estimado de tres mil 029 millones de pesos y ya se pagó el 87.37 por ciento de los daños.

Por último, aquella parte que se refiere solo a los seguros hipotecarios, es decir, aquellos vinculados con la banca, estamos hablando de un número estimado de 14 mil 900 pólizas afectadas para un monto estimado de mil 91 millones de pesos, y de estos se ha pagado el 72 por ciento.

Ahora, se preguntarán ustedes ¿y por qué no se ha pagado la totalidad? Bueno, hay áreas de oportunidad que ciertamente se han trabajado para resolver de manera más dinámica y donde encontramos algunos obstáculos para proceder más rápido, entre ellos están: contar con el informe final de los DRO's, han aparecido requisitos adicionales para terminar los dictámenes de los DRO's, sin los dictámenes finales de los DRO's no podemos proceder al parte.

Documentación del asegurado para acreditar la propiedad del inmueble, ustedes saben que tristemente el Registro Público de la Propiedad en la Ciudad de México y en nuestro país tiene áreas importantes de oportunidad que debemos mejorar. En algunos casos no se ha llegado al acuerdo final entre los asegurados y las aseguradoras, que son temas de negociación y de esclarecimiento de qué es lo que realmente se perdió.

Y por último, el gran tema que ha sido recurrente y que es muy importante reforzemos en nuestro país y al que ya hizo referencia el ingeniero Martínez y sobre el que estamos trabajando, que es el tema de los condominios; tema en el que es fundamental la aplicación correcta de las leyes respectivas.

Ahora, sin duda que el sector asegurador puede mejorar en esta quinta etapa que señala el señor Presidente de la Asociación de Bancos, y lo vivimos claramente durante estos dos eventos.

Puntualmente si ustedes ven los primeros tres puntos de esta lista de áreas que podemos mejorar, echamos a andar durante los eventos del 7 y 19 de septiembre el Plan de Catástrofes, que es un plan que está instituido con sus protocolos respectivos en la industria y que además se complementa con los planes de acción que cada una de las aseguradoras activa en el momento que hay una catástrofe en nuestro país, catástrofes que además como ustedes saben son recurrentes, es decir, no hay un terremoto muy seguido de esta envergadura, pero huracanes todos los años.

Activamos también la línea 01-800 de apoyo a los asegurados y los módulos de orientación asegurados, pero nos dimos cuenta que se puede mejorar el servicio si constituimos un padrón de ajustadores que ya se está platicando con las autoridades, también establecer parámetros para valorar daños de forma estandarizada; tener una coordinación con la Industria de la Construcción para asegurar correctamente los inmuebles, un padrón de DRO corresponsables de seguridad estructural y, reitero, el eterno tema de los condominios.

Y en este caso lo que sería muy benéfico sería tener un solo ajustador para la realización de la evaluación de daños en cada uno de los condominios, porque cuando hay varios ajustadores si ya los condominios son complicados por la forma cómo estaban aseguradas, pues además con varios ajustadores se vuelve un problema, en fin.

El hecho es que una mejor administración de riesgos sin duda nos va a llevar a una casa-habitación más resiliente; vimos después de estos

eventos que creció el interés, el número de preguntas, la conciencia sobre la importancia de tener un seguro en nuestro país, ha habido un incremento en las ventas de seguros de casa-habitación, no hemos podido todavía hacer el cálculo exacto, basta que cerremos el tercer trimestre que es el que compararíamos con septiembre, pero hay un incremento yo no creo que sumamente importante, pero sin duda un incremento.

No hay un incremento en las tasas. Eso es falso. Yo le diría en este momento, los mercados de reaseguros internacionales están más líquidos que nunca, hay un exceso de capacidad, no ha habido incremento en las tasas de reaseguro en los mercados mexicanos, por lo cual me permito desde decir plenamente que haya habido o se presuma un incremento en las tasas de seguros en nuestro país.

Con respecto a casa-habitación como efecto de los terremotos del 7 y 19 de septiembre.

Agradecemos también de la mano con la Asociación de Banqueros de México el apoyo y la proactividad de nuestras autoridades, particularmente de la Secretaría de Hacienda, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Gobierno de la Ciudad de México y también la CONDUSEF.

Particularmente los primeros han sido muy proactivos en encontrar soluciones y llegar a acuerdos para resolver lo más rápidamente posible los problemas de nuestros asegurados, ha sido la principal preocupación tanto del sector seguros como de la Banca en nuestro país.

Con eso, Marcos, señores, no sé, podemos pasar si quieren.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Muchas gracias. Inicio con la sesión de preguntas y respuestas.

La primera intervención de Jessika Becerra, de Reforma.

- **JESSIKA BECERRA:** Gracias. Buenos días a todos. Marcos, primero quisiera saber si tienes una actualización de cuál es el monto recaudado en todo el sistema bancario de donativos para reconstrucción y en qué porcentaje ya se ha entregado, se ha utilizado. Un aproximado, quizá.

También, quiero preguntarles cuánto van a costar las coberturas básicas. Es decir, la prima en cuánto se va a incrementar, entiendo que son dos coberturas básicas que de acuerdo con las políticas parecía que es un paquete, una cobertura, y otro paquete, otra cobertura.

Entonces, para tener una cobertura completa de cuánto va a ser la prima anual, aproximadamente, qué estimaciones tienen.

Y por último quisiera saber si van a impulsar una iniciativa o van a presentar un proyecto formal al nuevo Gobierno para establecer obligatoriedad de contratar un seguro para condominio, más allá de que sabemos que es algo que se tiene que hacer. Va a ser difícil, no es sencillo, no todas las familias pueden contratar un seguro de condominio, entonces, quiero conocer si es una intención formal que vayan a presentar y cuándo lo harían.

Gracias.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Gracias a ti, Jessica.

Mira, el monto, los bancos dejamos de recibir fondos para la construcción o para apoyar a las familias con problemas por los sismos del año pasado ya desde octubre, noviembre del año pasado. No me acuerdo la cifra exacta, pero fueron más o menos 750 millones de pesos lo que la banca recaudó.

Y lo hicieron cada banco, cada banco hizo su propia asignación y formas de distribuir los fondos. A estas alturas están totalmente distribuidos, antier salió una cifra o ayer de los de Santander Plus, Rodrigo, ¿cuántas fueron? ¿Cuántas casas fueron? 460 casas hechas nuevas, pero los bancos lo tienen, cada uno lo tiene.

Sí, la banca fue un conducto importantísimo de recaudación de fondos por parte de las personas de la sociedad para apoyar a los damnificados y, por supuesto, la banca puso su parte correspondiente.

De la parte de condominio, y la segunda se las voy a dejar a los señores porque yo no la sé, pero seguramente ellos sí. En la segunda, nosotros, hay algo importante entre la AMIS y la ABM somos bien conscientes de quién es el cliente y cuáles son las necesidades que tiene tanto de crédito como de tenerlo asegurado, y le diríamos que, si bien siempre ha estado la intención de que pasen las dos cosas en las mejores condiciones y pasen completas, después del sismo del año pasado nos dimos a la tarea de dar una revisión completa, pero estas son las mejores prácticas.

Y pasa esto, por supuesto que estamos hablando o lo hemos hecho en conjunto con autoridades, las autoridades como la de la Ciudad de México y algunas autoridades como la CONDUSEF. Pero, aunque no estuviera la CONDUSEF, esto es algo que sentimos como una parte muy importante de atender bien a tu cliente.

Dicho eso, pues sí, el Gobierno del Distrito Federal y cualquier otra autoridad yo creo que tienen la misma intención, y sí es cierto que esto te hace más caro tu crédito hipotecario, pero te lo hace seguro. La verdad es que tener algo más barato y que te deje a la mitad del camino, no tiene ningún sentido.

Y sí tenemos peticiones de crédito, eso tenemos que manejar, ver cómo lo manejamos porque hay personas que para tener un mejor costo global en su crédito hipotecario prefieren tener asegurado sólo parcialmente valor del inmueble si el crédito da.

Por ejemplo, si pidieron un crédito por el 50 por ciento del valor de la vivienda del inmueble, y no estamos muy convencidos de cómo lo vamos a hacer, pero en caso de que lo hagamos nos van a tener que firmar una carta donde nos están pidiendo específicamente ellos quedar sub-asegurados. Preferimos que no, la verdad es que preferimos que no es tan malo, la sorpresa de que estaban asegurados a la mitad, como igual de malo para que les alcance para más monto estar sub-

asegurado. No es una buena práctica, preferiríamos que eso ya no pasara en el futuro.

Y si eso afecta el precio será un precio que vale la pena pagar, ¿no, Manuel?

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Sin duda.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Si quieres te paso la palabra.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Mira, la realidad es que para la cobertura de condominios en este momento junto con la banca y nosotros y nuestras autoridades estamos discutiendo, negociando y analizando cuál sería el mejor producto, primero que nada para tener un producto de referencia con un producto básico, que después cada una de las aseguradoras pueda enriquecer.

Entonces, el precio hoy no está definido, pero yo creo que el Multifamiliar, que es el producto básico, te puede dar una idea.

Entonces, dependiendo de la exposición que tienen catástrofes naturales, que es el riesgo más relevante en casa-habitación, en una zona de baja exposición por cada mil pesos que compres de seguro, espérame es que prefiero hablar en miles porque como que si les digo por cada millón de pesos me van a decir: "¡Ay sí cuánta gente tiene casa de a millón!".

Entonces, yo lo que quiero es que todos los mexicanos tengan un seguro, los de 100 mil pesos y los de muchos millones de pesos.

Entonces, por cada mil pesos la póliza cuesta 3.6 pesos en zona de baja exposición. En una zona media, por cada mil pesos de cobertura que cobren la póliza anda costando en promedio 4.1 pesos; y en zona alta, vamos a decir en Cancún o en La Paz, o Los Cabos o Ciudad de México 4.6 por cada mil pesos de cobertura que cobro.

No me parece que son costos excesivos, y ¡joj!, esto no cubre sólo la catástrofe natural, esto cubre el incendio, la Responsabilidad Civil, por

ejemplo se le sale el perro de la puerta y muerden al paseante, y además la catástrofe natural.

Te agradezco muchísimo Jessika, la pregunta que haces sobre la iniciativa formal porque se me pasó comentarlo cuando hice mi presentación. Muchas gracias.

Mira, el sector asegurador efectivamente tiene cuatro grandes iniciativas en materia de resiliencia en la casa-habitación.

La primera y tal vez la más importante es la acción conjunta que hemos realizado junto con la Asociación de Bancos de México para establecer este proyecto de aseguramiento para condominios y créditos hipotecarios. Esto es uno de los grandes ejes del aseguramiento hacia adelante y estamos sumamente agradecidos por la colaboración y la oportunidad de trabajar junto con nuestros socios de la ABM.

El segundo proyecto, es un proyecto que se presentó --como ustedes saben-, y que se lanzó --como ustedes pudieron apreciar el año pasado, en la Ciudad de México-, para un producto indemnizatorio, es decir, que en realidad lo que pretendía cubrir era los contenidos o una parte, o dar una ayuda, no la garantía o la cobertura total, el valor total, esto es un producto indemnizatorio de casa-habitación vinculado al predial de la Ciudad de México.

Este proyecto lo lanzó el doctor Mancera, hace algunos meses. Creemos que es un proyecto rescatable, que tiene mucho valor. Pero, pero que hay que bajar el balón correctamente.

Otro proyecto que hemos llevado a la Secretaría de Hacienda Federal es un producto indemnizatorio para familias en situación de pobreza y situación de pobreza extrema, también es una cobertura parcial o una ayuda en caso de catástrofe natural y en este caso vinculado al FONDEN y a los esquemas de distribución de PROSPERA.

El último proyecto en este gran rubro de resiliencia de casa-habitación es el tema de la calidad de las viviendas del INFONAVIT.

Como ustedes saben, hoy el INFONAVIT cubre lo que se conoce como la garantía decenal, la garantía de la casa y la intención es que sea una compra directa al sector asegurador y no a través del INFONAVIT, pero es un tema que estamos platicando con el Instituto y que habrá que seguir avanzando para darle mayor transparencia y sobre todo, para que haya un aprovechamiento más eficiente de los recursos del erario público.

No sé si con eso se contesta tu pregunta.

- ENRIQUE MARGAIN PITMAN: Sí, nada más para complementar. En materia de créditos hipotecarios, como ya se comentó, en los créditos hipotecarios está contenido un seguro de daños, un seguro de vida, un seguro de desempleo y estos seguros están contenidos o se pagan mensualmente dentro del crédito hipotecario y se le entrega al acreditado una tabla de amortización donde se separa perfectamente cuánto paga de capital, intereses, y cuánto paga por cada uno de los seguros. El de desempleo generalmente es gratuito y está asociado al de vida.

Me gustaría comentar que el costo del seguro de daños que de alguna manera cubre, ya se comentó, el valor destructible o el saldo insoluto, lo que sea mayor, también contiene la parte de contenidos, tiene remoción de escombros y tiene gastos extraordinarios.

Puede tener las diferentes pólizas que hay en cada banco, puede tener una o varias de estas coberturas que cabo de comentar, y el costo es de .3 por ciento a .5 por ciento sobre el monto asegurado, y estamos hablando que en el caso de un millón de pesos de monto asegurado se estaría pagando entre 300 pesos y 500 pesos en forma mensual.

Entonces, esto es más o menos para que tengamos una dimensión de los costos de los seguros de daño que hoy día se tiene asociados a los créditos hipotecarios.

Y me gustaría simplemente hacer la reflexión de que en muchas ocasiones el seguro de daños que se contrata en un crédito hipotecario

es la primera experiencia de una persona, de una familia, es la contratación de un seguro de daños.

Entonces, es muy importante en el tema de la cultura del aseguramiento la experiencia y el conocimiento que tenga en la parte de la cobertura y de los seguros.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Gracias.

Adrián Estañol, de CNN Expansión, por favor.

- **ADRIÁN ESTAÑOL:** Buenos días.

Yo quería preguntarles. El tema de los productos adicionales, ¿eso se va a coordinar entre los bancos? ¿Hay una fecha establecida?, ¿cuánto va a tardar para que las personas tengan acceso a estos seguros adicionales?

Y, dos, ¿qué pasará con las que continúan en litigio para el pago de la póliza? ¿Se ha trabajado algo con las autoridades? ¿Ya dieron algunas cifras que son relevantes? ¿Qué se ha planteado con las autoridades para que se agilicen los DRO's o todas las problemáticas que nos expusieron?

Y tres, voy a saltar un poco de tema, pero aprovechando que está Marcos Martínez quería preguntarle del tema de Fintech, algunos bancos han dicho que están en contra de estos límites de captación que le pusieron a las Instituciones Tecnológicas Financieras, sobre todo los monederos electrónicos, quisiera saber si esto es compartido con la ABM, qué opina de este punto y qué han hablado con las autoridades. Gracias.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Bueno, es que el proceso de estudiar las mejores prácticas es algo que hemos hecho en conjunto ya por muchos meses, pero el ir fortaleciendo y mejorando las prácticas en cada institución, eso no ha dejado de suceder todo el tiempo.

Si hacemos algo más genérico, que es lo que hemos estado hablando por ejemplo con la CONDUSEF, eso trae otro ritmo, pero no vamos a empezar de cero, nada más uniformaremos criterio junto con la CONDUSEF cuando tengamos un acuerdo que estamos muy cerca de hacerlo, nos ofreció darnos una propuesta durante, creo que es esta semana que nos la entregan; pero como te digo, o quiere decir que no hayamos hecho nada durante el año, hemos avanzado todo el año y yo te diría que la mayor parte de las instituciones ya te dan mucho más información y mucho más calidad de la que se daba antes del siniestro del 2017 y antes de reunirnos ya en forma sistemática con la AMIS para ver qué podemos hacer en forma conjunta.

Y la segunda pregunta, es Manuel el indicado.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Sobre el primer tema, yo nada más agregaría que de hecho desde el mismo día 7 de septiembre tanto la ABM como la AMIS nos pusimos a trabajar de la mano, esto es un tema importantísimo, y yo les diría para la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros y todas nuestras asociadas es en el momento de una catástrofe donde se ve la calidad del servicio y donde se promueve realmente la importancia de contar con los productos que nosotros vendemos.

Entonces, movernos rápido, resolver los problemas y pagar es para lo que estamos, y poderlo hacer cada vez mejor es de fundamental importancia para nosotros. Esto no quiere decir que no haya áreas de oportunidad, siempre las va a haber, porque además va cambiando, como tú hacías referencia, los temas de tecnología van a cambiar de manera importante la problemática y la forma de ajustar y resolver esas problemáticas.

Específicamente en materia de litigios, le voy a pedir a Recaredo que abunde un poco más en lo que voy a decir, pero yo te diría, aquellos casos que son excepcionales que pudieran estar en litigio van a tardar lo que tarda el Poder Judicial en resolver las discusiones; y si llegó el agua al río, la sangre al río, pues habrá sido por algún motivo de causa mayor, pero tendría que ser realmente excepcional el caso.

Pueden haber casos en donde hay una discusión o un desacuerdo sobre el monto que hay que pagar, algunos se están negociando sobre las áreas respectivas de calidad del servicio de las aseguradas y los asegurados respectivos, otras se están tratando ante las instancias jurisdiccionales no judiciales como puede ser la CONDUSEF, y pues se están atendiendo de forma oportuna y con el dinamismo que los mismos procesos que dichas instancias permiten, pero ya para ver números más específicos, Recaredo por favor.

- **RECAREDO ARIAS JIMÉNEZ:** Vale la pena dar como antecedente los casos de Wilma. En el caso de Wilma no hubo un solo litigio, a pesar de que es el más alto, el más grande siniestro catastrófico que ha habido en la historia de México.

En el caso de Manuel e Ingrid es igual. Desde luego ahí había menos nivel de aseguramiento y en Odil hay muy pocos casos que fue donde se estuvieron interviniendo los ajustadores públicos que estaban especulando con los valores.

En este caso concreto, lo que hicimos fue instalar además de las mesas de ayuda que se habló y de toda la información al público a través del 1800 y todos los mensajes de radio, hicimos una mesa de coordinación con la CONDUSEF en donde recibimos todos los casos de manera oficiosa y logramos resolver la mayoría de ellos.

Hay algunos que quedaron pero no todas son reclamaciones. Hay alrededor de 350 casos que son los que pueden convertirse en litigios.

Vale la pena también hablar de, lo que preguntabas Adrián y gracias, respecto de los DRO's, en particular. Se presentó una situación que son de las que hemos venido trabajando conjuntamente con ABM y también con CONDUSEF respecto de, alguna razón muy extraña, algo que desde el punto de vista de Protección Civil se denominaba un Perito Responsable, un DRO, era para efectos de la habitabilidad del inmueble, pero se distorsionó el tema y entonces se abrogaron el definir cuál era el destino del inmueble, es decir, si tenía que ser en un momento determinado demolido, si era pérdida total o no, o si era una

pérdida parcial, y eso es lo que terminó guiando los criterios de los ajustadores.

Es el primer siniestro donde ocurre esto. Siempre las circunstancias de cada siniestro hacen que las cosas sean diferentes, pero de lo que hemos venido conversando, reitero con la CONDUSEF, con la Comisión de Seguros y Hacienda, y entre nosotros es que se rescate esa parte, y por eso hablábamos de tener bien claro esa cobertura adicional para gastos, para que el perito lo podamos contratar nosotros, sobre todo si hay casos donde hay que hacer estudios estructurales muy profundos para definir cuál es el fin, el destino del inmueble y el tipo de pérdida.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** En materia de Fintech. Bueno, aprovechando que estamos, ya se subió el tema a consulta pública de Banco Central. Los comentarios de los bancos que están en contra, que hay varios, ahí los puedes ver clarísimamente.

Nosotros como ABM lo único que decimos es: “cancha pareja”. Si una Fintech capta para querer intermediación bancaria, que en teoría no lo deba de hacer, pues que cumpla con los requisitos de un banco, y si no es para eso, la ABM no tiene nada que decir, pero los bancos que pusieron sus comentarios sintieron que tenían que hacer alguna aclaración y esta está en la consulta pública.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Ahora sí por favor, Adriana Urrea, de Notimex.

- **ADRIANA URREA:** Gracias, buenos días.

Yo quiero preguntar, con el avance que se tiene ahorita, ya sabemos que esto podría llevarse hasta los 24 meses o un poquito más, pero saber si tienen más o menos un estimado de cuándo ya se podría concluir con el pago de los seguros.

Eso, por un lado. Con independencia de las cifras que ya dio CONDUSEF, yo quiero saber cuántos de los seguros o de los créditos

hipotecarios que tuvieron problemas, en este caso, estaban mal asegurados, es decir, no tenían una cobertura adecuada.

También quiero saber cómo va a pasar con los créditos hipotecarios vigentes, cómo se va a actualizar el aseguramiento de esos créditos, en cuánto tiempo se estaría generando este ajuste.

Manuel, quiero preguntarte, cuando te refieres, nada más una precisión, cuando te refieres a que las tasas no han subido, estamos hablando específicamente de los precios de los seguros que no han subido los precios de seguros de casas y si es así, por cuánto tiempo podríamos, bueno, no sé si hacia adelante conforme se vayan incrementando la demanda pueda darse este incremento.

Y una última pregunta, saber, de los casos que tienen, hubo muchas quejas de que los ajustadores estaban pagando o generando un monto mucho menor del que realmente se veía en las casas, pues los daños que se veían en las casas, saber de los casos que quedan pendientes cuántos corresponden, por qué no se ponen de acuerdo en el monto de indemnización.

Gracias.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Mira, fecha de conclusión de pagos. En el caso de un terremoto la experiencia internacional para conclusión total y definitiva de un evento de esta naturaleza suelen ser 36 meses. Ahora, estamos hablando de la totalidad del evento, no solamente el caso de casa-habitación.

Las casas-habitaciones dada la velocidad a la que vamos avanzando, yo creo que deberíamos poder estar cerrando a mediados del año que entra o finales del año que entra, mucho tendrá que ver con la capacidad constructiva del país, porque hay que pensar que hay que reconstruir casas, hay que evaluar una serie de cosas y eso va a formar parte de la evaluación de los precios.

También los DRO's no son empleados nuestros y hay una cantidad limitada de DRO's, hoy ya se están desafanando y pueden atender, es decir, ya los casos que quedan son menores y debería ir mucho más rápido el tema de casa-habitación.

Entonces, yo no creo que esto deba dilatar mucho, que es el tema aquí. Pero luego tenemos un problema de escrituración que no está claro de quién es la casa, el Registro Público de la Propiedad, el comercio pues tiene muchas fallas, y entonces el problema es, ¿y a quién le pagas?

O simplemente la casa no está escriturada, que creo que todos los que han comprado una casa en su vida o por lo menos muchos han de haber pasado por la problemática del tema de la validez del título legal de propiedad, todos de muchas cabezas que hacen así, lo cual me reconforta, porque no estoy hablando en canasta perdida.

La fecha definitiva de conclusión de pago no está estrictamente en manos del sector asegurador, hay muchos factores que juegan, pero yo esperaré que para el tema casa-habitación en el curso del año próximo esto esté concluido.

No sé si ustedes quieren agregar algo al tema.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Bueno, complementando tus otras preguntas, las actualizaciones generalmente se hacen anualmente al valor de la casa y ahí cambia, sobre lo que nos queremos asegurar es de que conozca el cliente que todos los bancos lo hagan, pero eso no es un mandato, la ABM menos, como ustedes saben no es el jefe de los bancos, pero la recomendación irá a que todos los bancos lo usen como mejor práctica; si no es una revisión anual será cada dos años y en la medida que el inmueble cambie el seguro también tendría que cambiar de valor.

Es muy importante que lo sepa el cliente, que ya es más rico porque tiene un mejor patrimonio, pero le va a costar más el seguro.

Y los casos fueron realmente pocos. Nos reportaron 255 casos de pérdida total, 120 casos que la cobertura del seguro no cubría el saldo

del crédito y no lo cubría por 65 millones de pesos que los cubrió la banca. Y te va a explicar Enrique por qué razón no los cubría.

- **ENRIQUE MARGAIN PITMAN:** Sí, muchas gracias. Uno de los avances que ha tenido el crédito hipotecario en nuestro país es que prácticamente hoy se presta hasta el 95 por ciento del valor de una propiedad, o sea, el enganche es muy bajo.

En algunos casos, de muy reciente originación y que básicamente se contrató con un porcentaje de financiamiento muy alto respecto del valor de la propiedad, el saldo del crédito quedaba por arriba del valor destructible.

Una de las mejoras que ya se comentó es que el aseguramiento se tienen que dar en función de valor destructible o saldo insoluto, lo que sea mayor.

En esos casos estaba descubierto el saldo del crédito y por los casos que comenta el ingeniero Martínez que fueron 120 casos y donde la Banca absorbió un monto de 65 millones de pesos. Esa es la razón y eso tiene que ver con los propios avances que ha tenido el crédito hipotecario en nuestro país al ya facilitar o dar una accesibilidad de sólo pedir el 5.0 por ciento de enganche, pero esto es parte de lo que se está trabajando y que se ha venido conversando con AMIS, con CONDUSEF y con las distintas autoridades para hacer las mejoras en materia del aseguramiento.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Si quieres pasamos a tu pregunta sobre los precios.

Mira, lo que no ha subido, pueden haber casos puntuales de algún seguro que haya subido, porque pues es un libre mercado y hay muchos factores que juegan.

Lo que no ha subido es el precio de reaseguro.

¿Cuándo puede subir el precio de reaseguro? Depende de muchísimos factores. Factores tan variables como un modelo matemático que falla,

y entonces hay una pérdida catastrófica que queda por arriba de las estimaciones con base en las cuales se fijan los precios. Es decir, hace mucho tiempo, bueno, ni tanto tiempo, unos 10 años o 15 años antes de que vinieran todos estos modelos matemáticos tan sofisticados, lo que pasaba después que íbamos tomando la experiencia histórica que se iba matizando con el exceso de reaseguro o el exceso de demanda, y entonces el mercado como que definía dónde tenían que estar los precios y luego llegaba una pérdida catastrófica y entonces ahí apretábamos todos y venía lo que se llamaba el mercado duro y subían los precios.

Eso ya no existe, porque ahora lo que hay son modelos matemáticos que definen los precios a nivel internacional y mientras las pérdidas catastróficas se mantengan dentro del parámetro que fija el modelo matemático, la realidad es que la catástrofe natural no mueve la aguja.

Entonces, Japón en 2011 no movió la aguja; Vilma no movió la aguja, todas estas fueron pérdidas más importantes que los dos terremotos el año pasado.

Las Carolinas ahorita con el Florence no van a mover la aguja. Entonces, desde esa perspectiva no estamos esperando que por puro efecto de catástrofes naturales hasta este momento haya sucedido algo que pudiera moverlo.

En cambio, un cambio en las políticas internacionales de política monetaria que constriñan la liquidez en los mercados financieros, eso sí puede mover la aguja.

Decisiones de política pública que afecten el riesgo soberano del país, eso también puede mover la aguja y de manera muy importante. Entonces, la pregunta que me haces tiene tantísimas variables que yo te diría, en el horizonte próximo no veo un endurecimiento del mercado de reaseguros y, por ende, una subida de tasas en las pólizas de casa-habitación en el mercado mexicano inminente.

Dependerá mucho del desarrollo y de la estabilidad financiera que vivamos en nuestro país y en el mundo en los próximos años.

Creo que temas como el Tratado de Libre Comercio y otros grandes eventos que refuerzan la estabilidad financiera de nuestro país y de la economía mundial le darán mayor estabilidad a las tasas. Sin duda, un conflicto comercial con China pueda afectar todo esto, pero ya me fui a volar a otro planeta en realidad, estamos hablando de cuánto me va a costar la casa, la póliza de casa-habitación y yo ya te estoy hablando de si los chinos y los americanos se van a pelear en el mercado internacional de comercio, pero así funcionan las pólizas de seguros.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Mara Rivera, de Enfoque, por favor.

- **MARA RIVERA:** Gracias, buenas tardes.

Yo quisiera preguntarles cuánto se han incrementado los seguros a partir del año pasado, de estos siniestros y de una nueva consciencia por parte de la población de tener aseguradas sus viviendas, ¿cuánto se ha incrementado?

También, por qué en el caso de algunos bancos se sigue cobrando los seguros cuando no tienen vivienda, concretamente, por ejemplo, en el condominio de Tlalpan, los condominios de Tlalpan, hay algunos casos ya focalizados que se les sigue cobrando la hipoteca y no tienen casa.

Entonces, ¿qué razón hay para eso?

Y algún comentario respecto a este asunto de la bancarrota por parte de la banca y de los seguros, ¿el país está realmente en bancarrota?

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** ¿Cuántos más asegurados hay? Lo platicaba durante mi exposición, yo creo que en octubre cuando cerramos el trimestre y publicamos informaciones sectoriales, ¿es octubre o es un poquito más? A finales de octubre tendremos una cifra clara como para comparar año con año cuánto ha incrementado el seguro.

Te reitero, no espero un incremento así de un punto porcentual del PIB, sí creemos que ha habido un mayor interés por parte de la población de afiliación voluntaria de las coberturas de casa-habitación.

Por lo que se refiere al crecimiento del crédito yo creo que la ABM nos puede platicar un poco más. Y nada más si quieres dejamos para el final la bancarrota del país tan comentada en fechas recientes.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Hablando del caso de los créditos que dices que no tienen casa y que seguimos cobrando, eso está rarísimo, que se acerquen a su banco porque la recomendación de la ABM fue que en esos casos el banco tomara la pérdida, pero que suena un poco ilógico que ya perdió la casa, pero tiene que seguir pagando un crédito, y además el que lo está haciendo hay que darle una medalla, pero regañarlo porque está gastando su patrimonio en nada.

No debería de estarle cobrando el banco, en principio no debería porque en nuestro acuerdo, que fue informal, quedamos en que en esos casos la banca absorbería la pérdida, y la actividad crediticia sigue igual que siempre, estamos creciendo el 8.5 por ciento, 9 por ciento, en el último año la actividad hipotecaria y, bueno, lleva sus seguros de lado.

¿Y quieres que hablemos de...?

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Pues sí, la bancarrota del país, nos tiene a todos muy preocupados, no estamos enterados.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Pues miren, a reserva de que Manuel pueda complementar, yo creo que pensamos igual, la macroeconomía del país ya lo estuvieron diciendo todos estos días, es un tema no nuevo, y vamos a decir lo mismo que les han dicho las demás personas, es muy sólida, es una economía que tiene un grado de ordenamiento muy razonable, un 45 por ciento del PIB, tan razonable y además con una tendencia decreciente que si la comparan ustedes con la deuda como porcentaje del PIB de Brasil o de Argentina que son 54 u 86 por ciento, no tienen absolutamente nada que ver.

El lado de los ingresos, muy bien. También han visto cómo la recaudación fiscal pasó del 8 al 13 por ciento, que permitió por supuesto, absorber una caída de los ingresos por petróleo por el precio del petróleo de treinta y tantos por ciento al 17.

Un Fondo de Estabilización que ya llega al 1.1 por ciento del PIB, que antes no existía.

Entonces, en términos generales, siendo consistentes con todo lo que les han dicho durante los días, pues no, el país no está en bancarrota. Sus finanzas públicas están muy bien.

Y yendo más del comentario. Lo que sí es muy importante es que haya realismo y así se enfrente. Que si no va a haber dinero para hacer muchos más proyectos, no intentemos hacerlos porque eso sí puede acabar con las finanzas públicas sanas.

Y nosotros nos quedamos en la banca con que, el comentario hecho de esa forma y viéndole más bien la parte positiva y constructiva, el que haya el criterio de no hacer más allá de lo que alcance con el dinero que hay, nos parece una muy buena noticia porque hablará de que estas finanzas sanas se van a seguir manteniendo.

- MANUEL ESCOBEDO CONOVER: En complemento a lo que dice el ingeniero Martínez.

Yo creo que hay que entender bien el sentido del comentario, en el contexto en el que se haya hecho.

Yo no estaba presente.

Primero que nada hay que entender que bancarrota, en peras y manzanas quiere decir que en un momento determinado tengo que pagar más de lo que en ese momento determinado tengo. Entonces, se me viene un vencimiento de una deuda y no tengo la liquidez para afrontarla.

Eso, creo que claramente desde un punto de vista de finanzas públicas no es la situación que vive hoy, en este momento el país.

Habría entonces que acotar si tal vez el comentario se refería a algún aspecto connotativo, es decir, porque si tú me dijeras, a la mejor desde un punto de vista de integridad moral y de corrupción, de seguridad, pues sí, creo que la deuda y así lo han reconocido varias administraciones públicas, la deuda del sector público y del país para con los ciudadanos es importante y no se ha respondido.

Entonces, hay una quiebra desde esa perspectiva en nuestro país que tenemos que afrontar todos y que tenemos que superar.

Concretamente hablando del sector que yo represento, que es el sector asegurador y del sector que representa el ingeniero Martínez, te puedo asegurar que la industria, que el sector asegurador no está en quiebra, es un sector sumamente sólido, con amplios recursos y la liquidez suficiente y el respaldo de nuestros socios internacionales para hacer frente a cualquier catástrofe natural que se nos avecine o se nos presente y resolver a las necesidades de nuestros asegurados y crecer y darles cada vez mejor servicio. Y estoy seguro que la banca está en la misma situación.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Ahora sí Toño Hernández, por favor.

- **ANTONIO HERNÁNDEZ:** Buenas tardes. Ya no me dejaron mucho mis compañeros.

Nada más. La pregunta de Marcos Manuel es ¿qué tanto pesó la crítica que se hizo la semana pasada por parte de CONDUSEF, al asegurar que varios seguros que ellos han revisado no sirven? Que después de un año de los sismos la gente sigue pagando sus hipotecas, en algunos casos está pagando una renta porque no puede regresar a sus casas.

Hay un caso muy específico en Tlalpan, como decía Mara, todavía existen esos casos.

Y preguntarles, a partir de estas modificaciones que están anunciando, en caso de que ojalá no se repitiera un evento de este tipo, ¿ya no vamos a ver estos casos de gente que tuvo muchas broncas para cobrar el seguro o que no los ha cobrado o que está pagando hipoteca y renta al mismo tiempo? ¿Con esto tenemos ahora sí que su palabra de que ya no vamos a ver este tipo de casos tan lamentables que hemos visto?

- MARCOS MARTÍNEZ GAVICA: Tienes mi palabra que les dijimos que por favor no cobraran y que me dijeron que sí, que no iban a cobrar.

Se me hace rarísimo, puede haber un caso, bueno, siempre hay una excepción y no te digo que sea imposible, por ahí puede haber algún distraído que quiera cobrar pero un peor distraído que quiera pagar si ya no tiene casa.

Entonces a ese señor distraído no tiene que ir a la CONDUSEF; tiene que ir con su banco y decirle que por qué le está cobrando, que él no le va a pagar, porque nosotros lo sugerimos como asociación y porque está en la buena disposición de la banca de apoyar a sus clientes cuando le pasan estas cosas.

Otra es que si tiene casa y tiene algo que vale no quiera cumplir con su compromiso, sí, entonces vamos sobre él, pero si perdió el patrimonio y le queda saldo, es que no le encuentro la lógica, la verdad es que si hay algún caso, pues que vaya. Pero para eso es la CONDUSEF, para encontrar los casos de excepción, que siempre hay un negrito en el arroz, pero el arroz, están resueltos los casos, los que no podrían pagarse los perdonamos, los que valía más el seguro lo absorbió la banca, y la intención fue hacer eso.

Y si hay litigio, esa ya es la parte del señor, pero no con el crédito, el litigio será con el seguro será con el seguro.

- MANUEL ESCOBEDO CONOVER: Coincido plenamente con lo que dice Marcos, ha habido problemas, sí, pero los problemas no es que haya problemas, el problema es que se atora y no se resuelva, y eso no está pasando. Ustedes han visto el flujo, estamos a niveles de mucho

más del 80 por ciento en pago en los siniestros, a un año de sucedido el evento.

Entonces, que haya uno o dos o un caso en Tlalpan o algunos casos aislados pues sí, tal vez pueden existir algunos casos.

¿De quién es realmente la responsabilidad? Mira, en toda controversia hay por lo menos dos partes, si no, no sería una controversia; lo que sí te puedo yo prometer, igual que Marcos, es que es en el mejor interés del sector asegurador pagar los siniestros porque a eso nos debemos, para eso estamos y eso es lo que somos y hacemos.

Si nosotros pretendiéramos cobrar una prima y luego hacernos pato con el pago de los siniestros créeme que la industria de seguros habría cerrado hace muchísimo tiempo y es una industria que existe desde hace doscientos de años.

Entonces, creo que no va por ahí la pichada, creo que realmente las agremiadas del sector asegurador, igual que en el sector bancario, tenemos el mejor interés de dar el mejor servicio posible; que nunca en el futuro vaya a haber ningún problema, pues mira, el tema es que la complejidad va cambiando, el día de mañana las casas van a ser inteligentes y los contratos van a ser inteligentes. Y ya por ahí leí que los contratos inteligentes tienen la característica de que ni son contratos ni son inteligentes. Eso hace complejo la resolución de los problemas.

Entonces, problemas van a haber, estoy seguro que van a haber y con mucho valor, mucho gusto y mucho entusiasmo la banca y el sector asegurador nos vamos a poner aquí y vamos a responder a nuestros clientes para darles el mejor servicio posible. Ese sí es un compromiso sectorial.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Tenemos tres preguntas más.

Belén Zaldívar, de El Economista, por favor.

- **BELÉN ZALDÍVAR:** Hola, buenas tardes.

Les quería preguntar, ¿con estas políticas ustedes ven algún crecimiento en la penetración del seguro hipotecario o tienen alguna estimación de cuánto podía incrementar?

También les quería preguntar, bueno esto sería a Manuel ahorita que dio los datos de los sismos. Aquí dice que el 82 por ciento de las solicitudes han sido pagadas, ¿pero este qué monto pagado representa?

Y también acerca de estas solicitudes, estaba viendo que en hospitales, clínicas y consultorios se ha avanzado solamente el 31 por ciento, ¿a qué se debe que tal vez aquí el pago vaya o la resolución vaya un poquito más lenta?

Y, por último, ¿también quería preguntarles si tienen algún estimado de cuántos condominios están asegurados en el país? Gracias.

- MARCOS MARTÍNEZ GAVICA: Mira, respecto a la primera pregunta, la verdad es que todo esto que estamos haciendo no es para prestar más, sino para que el préstamo sea más seguro para el cliente.

Entonces, no debería de cambiar la demanda de crédito por esto. A la mejor hasta afecta un poco porque el costo puede acabar subiendo, el costo total incluyendo el seguro, sobre todo cuando tienes más seguros.

Pero quédense con lo otro, que realmente la idea es que cuando vuelva a haber un siniestro, no haya ningún señor que esté en la situación que mencionamos hace rato que, cómo que debe más de lo que valía su inmueble y ya se quedó sin inmueble y sí con deuda, por eso tuvimos que tomar la pérdida, porque nos parece absurdo, pero la idea es que esto ya no vuelva a pasar.

Afortunadamente pasó en muy pocos casos, ya los mencionamos, doscientos y cachito que realmente son un universo pequeño.

Y con esto le paso a Manuel que tiene las otras dos preguntas.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Okey, entonces, del monto estimado de la pérdida en daños, en casa-habitación, no lo tengo desglosado así, pero de los 30 mil millones de pesos de pérdidas estimadas, se ha efectivamente pagado el 59.71 por ciento.

Ahí sí estamos viendo la totalidad: autos, vida, gastos médicos, gastos funerarios y daños.

En el caso estricto de daños, que es la gran mayoría: 30 mil 090 millones de pesos, se ha pagado el 59.59 por ciento.

Entonces, aquí ya no estamos hablando del número de pólizas y número de pólizas pagadas, sino estamos hablando en pesos y centavos el monto reclamado estimado contra el monto efectivamente pagado.

Ahora, por qué hay estas disparidades. Ya si vamos a casa-habitación, en el caso de casa-habitación estamos hablando de un monto estimado de pérdida de tres mil 28 millones de pesos y se ha pagado el 82 por ciento.

Y en el caso de voluntaria son 749 millones de pesos y se ha pagado el 63.94 por ciento.

Ahora, por qué hay estas disparidades, bueno, pues hay casas más grandes y más chicas, normalmente las más grandes tarda un poco más en ajustarse, y luego tienes la otra pregunta que mencionabas y que tal vez va un poco vinculada aunque es una problemática distinta de por qué en hospitales, por ejemplo, el rezago parece mayor y en otros segmentos va a ser aún mayor, y es que en algunos segmentos y particularmente en aquellos vinculados con sector público tienes lo que se llaman pólizas auto administradas.

Las pólizas muy complejas como el IMSS, o el INFONAVIT en algunos casos, me parece, la Comisión Federal de Electricidad y otras instituciones de esta envergadura, lo que hacen es, ellos primero entran, reparan, reconstruyen, corrigen, arreglan y ya que acabaron de resolver todo el problema, se voltean con nosotros y nos dicen “ahora sí, aquí

está la cuenta de la cocinera, págame”. Pero entonces nosotros no sabemos en realidad de cuánto va a ser el siniestro o cuánto tenemos que pagar o no vamos a pagar, nos pueden ir estimando, pero no vamos a pagar hasta que no hayan ellos concluido con todas las reparaciones.

Que es diferente de un caso de un asegurado en donde viene, nos dice “Necesito que me pagues esto”, le pagamos, y él entonces va con la industria de la construcción y le pide que le reconstruyan o le arreglen la casa.

Entones, por eso los tiempos son muy distintos en distintos sectores.

Y la tercera pregunta, había una pregunta más que no la anoté.

Crecimiento, está bien.

Bueno, mira, condominios exactamente de memoria y así en mi corazoncito cuántos condominios hay en el país y cuántos están asegurados, no sé. Lo mejor que te puedo decir es que el 6 por ciento de las casas están aseguradas voluntariamente y cuando sumamos con los créditos hipotecarios es alrededor del 26 y medio.

Y una parte importante de estos son condominios y fraccionamientos y co-propiedades y creo que es una muestra representativa, así que por ahí ha de andar.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Santos Briz, de Televisa, por favor.

- **SANTOS BRIZ:** Muchas gracias.

Señores, nada más son dos preguntas muy concretas y por favor para que nos podamos centrar, habla usted, es un 15 por ciento de las personas que estamos hablando que no han recibido el monto por el seguro más o menos por lo que nos ha dicho, que representan miles de personas.

La pregunta es: a un año del temblor tenemos miles de personas que no han tenido una resolución por culpa de que no hay un dictamen del DRO o porque no aparece la documentación o el registro público está fallando. O sea, ¿no es el sector asegurador el que está retrasando todo esto?

Y la segunda pregunta, sé que va a estar difícil porque estamos en bancarrota, pero la propuesta, vienen nuevos gobiernos de poder hacer obligatorios, seguros e inmuebles, sobre todo en zonas de riesgo que pudieran ser de forma conjunta entre el sector asegurador y fondos de gobiernos federales o estatales.

Muchas gracias.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Mira, el sector asegurador nunca se ha pretendido ser Chile de todos los moles ni totalmente inocente ni santo. Estoy seguro que tenemos áreas de oportunidad y que en algunos casos sí hay retrasos imputables al sector asegurador, son responsabilidad nuestra.

¿Cuántos son? No te lo puedo decir a ciencia cierta.

Creo que el retraso es consecuencia de causas múltiples, entre ellas retrasos en el DRO, y también seguramente habrán algunos temas de burocracia o papeles o ineficiencia en los procesos del sector asegurador, como hay problemas en el ya mencionado Registro Público de la Propiedad del Comercio, escrituras perdidas o mal registradas.

Entonces, no estoy pretendiendo que todo lo hacemos perfecto en el sector asegurador, tampoco es para tanto.

Con relación a seguros obligatorios, lo que te puedo decir es que seguros obligatorios en nuestro país existen muchos, por lo menos tenemos identificados 660 reglamentos y leyes que establecen distintos tipos de seguros obligatorios.

Desde seguros obligatorios para el uso de isótopo radioactivos, en la industria de la construcción, hospitalaria y demás, hasta los seguros

obligatorios para Accidentes Personales y Responsabilidad Civil de conductores automotrices.

Todos estos seguros ya existen hoy en la regulación, el tema es que hay que aplicar la regulación de manera adecuada, establecer los procedimientos de fiscalización y, efectivamente, fiscalizarlos.

Algunas administraciones en el pasado se han sentido intimidadas por el costo político que la fiscalización de este tipo de seguros pudiera traer, el capital político y el costo que puede traer; de primera instancia pudiera parecer interesante o importante, yo creo que en el mediano y largo plazo más bien los créditos políticos y los créditos financieros y el beneficio para nuestro país que una adecuada administración del riesgo puede traer es ilimitada.

Y realmente creo que el reto es esperanzador y yo invito a todos los actores a que trabajemos de la mano para que aquellos seguros obligatorios, que son obligatorios por algo, efectivamente se implementen y se proceda a que se compren todos estos seguros.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Y nuestra última intervención corresponde a Jeanette Leyva, de El Financiero, por favor.

- **JEANETTE LEYVA:** Buenos días.

Muy concreta. Me gustaría, después de escuchar toda su explicación, seguramente hicieron corridas financieras acerca de estos cambios que quieren implementar y no sé si podrían decirnos con números exactos o aproximados de un seguro con todos estos cambios que están ustedes haciendo, si desafortunadamente hay un evento catastrófico en estos días, es decir, la persona recuperará algo, cuánto recuperará realmente si dio un enganche del 30 por ciento, cuánto estaría recuperando si la vivienda aumentó su valor comercial cuánto estaría, seguramente ustedes hicieron alguna corrida financiera para ejemplificar, si pudieran darnos aunque sea un ejemplo de cómo podría ser.

Y la dos, están diciendo qué van a actualizar y que mandarían estas actualizaciones a las personas. A partir de cuándo estarían mandando esto, sería en estado de cuenta y qué tan sencillo lo va a hacer, porque una de las quejas de CONDUSEF es que el sector asegurador es el más complicado de entender precisamente por las explicaciones de coaseguros, deducibles y demás; si se hará en un esquema de estaos de cuenta para quienes tienen créditos hipotecarios y a partir de cuándo.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** El sector asegurador es el más complejo. A mí me gustaría hacerles una pregunta a todos ustedes, ¿quién de ustedes cuando compra su póliza de casa, primero que nada, quién de ustedes tiene una póliza de casa-habitación? Okey, somos como 50 y hay cuatro pólizas de casa-habitación, por ahí empieza la complejidad.

Segundo, de ustedes cuatro, ¿quién se la leyó con cuidado? Nadie. ¿Quién se sentó con su agente a hacerle preguntas de todos los puntos que no entendió? Así como en la primaria cuando te dicen: "Vas a leer un texto y cada palabra que no entiendas la vas a consultar en el diccionario", ¿quién lo hizo? Bueno, nadie.

Sí, ante ese escenario puedes tener la total seguridad que en caso de un siniestro van a haber serias complicaciones para entender qué es lo que hay que pagar, porque la gente va a tener expectativas que no necesariamente van a corresponder a lo que compraron.

Entonces, yo los invito primero que nada a todos ustedes que la próxima vez que nos encontremos todos tengan su póliza de casa-habitación de auto, de salud y de vida, como paquete de arranque, nos va a dar mucho gusto; la hayan leído de la primera hasta la última página, se hayan sentado con los agentes para dilucidar todos los puntos que no hayan comprendido.

Y entonces sí nos sentamos a hablar de si el sector asegurador es el más complejo sector de este país. Fácil no es, fácil no es, sin duda hay que saber leer y escribir para poder leer la póliza. Gracias al cielo los niveles de alfabetización en nuestro país son muy elevados y eso no es un tema de preocupación, pero sí hay que echarle ganas porque no son

divertidas de leer, y además leerte un documento que necesariamente te confronta con una situación desagradable lo hace todavía más difícil, y te lo digo de experiencia propia, a mí no me gusta leer las pólizas de seguros y las he leído innumerables veces.

Entonces, es bien importante que todos los asegurados se echen un clavado en las pólizas y eso va a simplificar muchísimo esta imagen que tenemos de sector complejo.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Mira, respecto al otro caso, más que un ejemplo numérico específico, lo que te diría es: la idea es que en cualquier siniestro la gente recupere la totalidad del valor de su inmueble, o si el crédito vale más que la parte destructible del inmueble, que es lo que mencionábamos hace rato, que cubra el valor del crédito, lo que sea mayor.

Entonces, que acabe no costándole, que acabe pudiendo recuperar su vivienda sin ningún costo para él.

Hay que separar en dos casos: los nuevos, donde los bancos, cada uno lleva un diferente grado de avance, pero ya han avanzado, no han estado esperando a la conferencia de prensa esta sino que hemos ido evolucionando. Y los casos anteriores, donde hay de todo, pero donde caso por caso se tiene que ir viendo en invitar al cliente a que tome estos criterios para que quede cubierto.

Eso va a llevar un tiempo, pero está en el mejor interés del banco y me imagino que también del acreditado el actualizar su póliza de seguro de acuerdo con estos criterios y quedar bien cubierto.

Ojalá y aunque nos lleve unos meses todo mundo llegara a este lugar.

¿Qué pasa con el crédito actual? Si cambia su cobertura de crédito le va a cambiar la mensualidad y por eso nos referíamos hace rato de que algunas personas preferirán seguir con el pago de mensualidad que tienen ahora a estar mejor cubierto y que les suba el monto a pagar mensualmente. Y habrá que tratar de convencerlos de que está en su mejor interés, no solo en el nuestro.

- **MANUEL ESCOBEDO CONOVER:** Perdón, me gustaría volver nada más a hacer una puntualización porque en un punto sí tienes razón y es que nuestros asesores no siempre son todo lo que podrían ser. Yo creo que la industria de seguros puede salir a dar explicaciones cada vez mejores y creo que un público y una clientela que nos rete a hacer estas explicaciones nos va a forzar a dar un mejor servicio.

Entonces, creo que tenemos áreas de oportunidad para que sean más accesibles nuestros productos al sector, al país. Y tenemos retos importantes, pero el primero de todos es convencerlos a todos de la importancia de tener una póliza, de administrar bien sus riesgos, de entender qué es lo que necesitan como administradores de riesgos que son cada uno de ustedes, y cómo podemos nosotros contestar a esa demanda o esa necesidad como proveedores de un instrumento financiero que sirve de apoyo a la administración de riesgo. Y esa parte no siempre es tan fácil de explicar.

Entonces, te concedo la razón en que hay una cierta oscuridad y reconozco que fui tal vez un poco brusco, no era mi intención. Te pido una disculpa.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Muchas gracias a todos por acompañarnos.

Muy buenas tardes.

- - -o0o- - -