



**Seguro contra todo riesgo de pérdida o daño físico que ampara las viviendas financiadas por el Infonavit correspondiente a la póliza P-INFONAVIT-01/2025**

## **Primera parte**

### **Definiciones**

1. Asentamientos diferenciales
2. Avalancha
3. CEDEVIS
4. Cofinanciamiento
5. Derecho de póliza
6. Deslizamiento del terreno
7. Despacho de ajuste
8. Desplazamiento del terreno
9. Endoso de cesión de derechos
10. Enseres domésticos
11. Erosión
12. Evaluación de un siniestro
13. Falla y/o grieta geológica
14. Flujo de lodo
15. Hundimiento del terreno
16. Líneas de créditos
17. Lista de determinaciones de pérdida (Bordereaux o BDX)
18. Pérdidas indirectas
19. Reserva de dominio
20. Sabotaje
21. Sobreexplotación de acuíferos
22. Solifluxión
23. Terrorismo
24. UMA
25. UMAM
26. Valor de avalúo
27. Valor de reposición
28. Visitas sin éxito
29. Vivienda
30. Vivienda no localizada





## Segunda parte

### Declaraciones y condiciones generales

1. Asegurado
2. Interés asegurable
  - 2.1. Aseguramiento de las líneas de crédito
  - 2.2. Aseguramiento de las viviendas otorgadas en cofinanciamiento
  - 2.3. Viviendas bursatilizadas
3. Jurisdicción y territorialidad
4. Vigencia del seguro
5. Cobertura básica
6. Coberturas adicionales
  - 6.1. Cobertura de enseres domésticos
  - 6.2. Remoción de escombros y demolición
  - 6.3. Cobertura automática
  - 6.4. Reinstalación automática de suma asegurada
  - 6.5. Errores u omisiones
  - 6.6. Gravámenes y honorarios profesionales
  - 6.7. Valor de reposición
  - 6.8. Renuncia de inventarios
  - 6.9. Estudios, peritajes y supervisiones
  - 6.10. Apoyo de rentas
  - 6.11. Cláusula especial de daños a colindantes
  - 6.12. Cláusula de pérdida de uso
  - 6.13. Indemnización adicional en caso de pérdida total
  - 6.14. Otros seguros
7. Límites de responsabilidad (suma asegurada)
8. Valores totales y convenidos
9. Cláusula de revisión
10. Deducibles y coaseguros
11. Gastos de ajuste
12. Prima
13. Documentación para solicitar la formal reclamación
14. Requisitos que deberán cumplir las aseguradoras durante la vigencia
15. Instructivo para reclamaciones en caso de siniestro
16. Ajuste de pérdidas
17. Disposición especial de pérdidas y ajuste
18. Anticipos
19. Pagos de siniestros
20. Cláusula de evento
21. Estadística
22. Niveles de servicio y penalizaciones
  - 22.1. Siniestros individuales
  - 22.2. Siniestros masivos





- 22.3. Reportes de siniestralidad (individuales y masivos)
- 22.4. No localizados (individuales y masivos)
- 22.5. Penalización (individuales y masivos)
- 22.6. Otros
- 23. Arbitraje
- 24. Controversia
- 25. Demanda en contra de la aseguradora
- 26. Fraude o dolo
- 27. Indemnización por mora en el pago
- 28. Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro
- 29. Terminación anticipada de la póliza
- 30. Prescripción
- 31. Reclamaciones falsas o fraudulentas
- 32. Subrogación
- 33. Quiebra e insolvencia
- 34. Requisitos de ley
- 35. Incumplimiento con disposiciones legales
- 36. Cláusula de moneda
- 37. Prelación de condiciones
- 38. Cláusula de proporción indemnizable
- 39. Cláusula de pérdida neta final nma457
- 40. Ajustador designado
- 41. No participación de coaseguradoras
- 42. No adhesión

### **Tercera parte**

#### **Condiciones especiales de la póliza de seguro**

- 1. Bienes cubiertos
  - 1.1. Todas las viviendas que son garantía de créditos otorgados por el Instituto a los derechohabientes
  - 1.2. Todas las viviendas del producto de venta por reserva de dominio
  - 1.3. Todas las viviendas que son garantía de crédito otorgados por el Instituto a los derechohabientes en cofinanciamiento
- 2. Bienes no cubiertos
  - 2.1. Bienes propiedad de Infonavit
  - 2.2. Contenidos
  - 2.3. Terrenos, tierras, aguas y minerales
  - 2.4. Equipos electrónicos de procesamiento de datos
  - 2.5. Otras propiedades diferentes a los bienes cubiertos
- 3. Riesgos cubiertos
  - 3.1. Todo riesgo de pérdida o daño físico
  - 3.2. Riesgos geológicos
  - 3.3. Riesgos meteorológicos e hidrometeorológicos





4. Riesgos no cubiertos
  - 4.1. Actos o decisiones
  - 4.2. Desaparición
  - 4.3. Deshonestidad
  - 4.4. Errores en la programación de sistemas
  - 4.5. Acción gubernamental
  - 4.6. Insectos o animales
  - 4.7. Pérdida de mercado
  - 4.8. Errores
  - 4.9. Riesgo nuclear
  - 4.10. Material de planeación, diseño o mantenimiento
  - 4.11. Contaminantes
  - 4.12. Asentamientos
  - 4.13. Guerra y acción militar
  - 4.14. Desgaste y deterioro
  - 4.15. Terrorismo y sabotaje
  - 4.16. Daños a terceros
  - 4.17. Asbestos
  - 4.18. Microorganismos
  - 4.19. Contaminación radioactiva, armas químicas, biológicas, bio-química y electromagnéticas
  - 4.20. Datos electrónicos
  - 4.21. NMA 2919 - Guerra y terrorismo
  - 4.22. NMA 2915 - Datos electrónicos
  - 4.23. NMA 2800 - Reconocimiento de datos electrónicos
  - 4.24. LMA 5062 - Reclamos fraudulentos
  - 4.25. NMA 464 - Guerra y guerra civil
  - 4.26. NMA 2962 - Armas químicas, biológicas, bioquímicas, nucleares, contaminantes radioactivos y electromecánicas
  - 4.27. NMA 2560 - Filtración, polución y contaminación
  - 4.28. NMA 1622 - Contaminación radioactiva
  - 4.29. Otras exclusiones adicionales
5. Tipo de construcción
6. Valor indemnizable

**Endoso 1: Valores convenidos**

**Endoso 2: Procedimiento para reclamación de siniestros**

**Endoso 3: Política de pago de gastos de ajuste**

**Primera parte**

**Definiciones**





### 1. Asentamientos diferenciales

Son movimientos verticales relativos entre distintos puntos de una estructura, consecuentes de una deformación vertical variable, a su vez inducida por la carga aplicada a la masa de suelo por una cimentación superficial o profunda. cuando el hundimiento es uniforme, no se generan asentamientos diferenciales. Siempre y cuando se hayan realizado estudios de mecánica de suelos en el período afectado y que en los mismos no hayan arrojado información de problemas insolubles, se cubrirá por el seguro.

### 2. Avalancha

Se define así al deslizamiento del talud debajo de una masa de hielo y nieve. Para algunos un deslizamiento de tierra y roca puede tener ese mismo nombre, lo cual es poco preciso.

### 3. CEDEVIS

Son certificados de bursátiles respaldados por hipotecas originadas por el Infonavit, que emite un fideicomiso.

### 4. Cofinanciamiento

Son créditos sólo para la adquisición de vivienda otorgados en conjunto con una entidad financiera o institución hipotecaria.

### 5. Derecho de póliza

También conocido como gastos de expedición, son un costo fijo que el contratante debe pagar a la aseguradora una única vez cuando se emite una póliza. Este pago sirve para cubrir los gastos administrativos en que la aseguradora incurre para poder emitir la póliza.

### 6. Deslizamiento del terreno

Se define así a una falla del terreno que siempre está asociada a un movimiento con componentes de deformación horizontal y vertical, cuando un terreno está expuesto a un deslizamiento en un sitio inestable, con riesgo.

### 7. Despacho de ajuste

Es una persona física o moral certificada en la valoración de daños o afectaciones a bienes, la cual a cambio de un honorario determina la magnitud económica que puedan sufrir los bienes amparados por la póliza de un seguro ante la ocurrencia de los riesgos contemplados en la misma.

### 8. Desplazamiento del terreno

Es prácticamente un equivalente del término deslizamiento del terreno.

### 9. Endoso de cesión de derechos

Listado de viviendas que forman parte del esquema de financiamiento "CEDEVIS" en donde se indica que estas viviendas también se encuentran cubiertas por la presente póliza de seguro.

### 10. Enseres domésticos

Aquellos bienes muebles destinados a ser utilizados en las estancias de la vivienda, en esta póliza de seguros también es llamado "contenidos".





### 11. Erosión

A gran escala, es el fenómeno de desgaste de la superficie terrestre por la acción de los agentes de intemperismo y transporte como son los cambios de temperatura, el hielo, lluvia, el viento, la acción de los ríos y oleaje. en pequeña escala actúan los mismos agentes y provocan problemas locales que suelen inducir mecanismos de deslizamiento de taludes y fallas de cimentaciones.

### 12. Evaluación de un siniestro

Dado un evento, el Infonavit hace la reclamación a la aseguradora, a su vez la aseguradora indica al despacho de ajuste la evaluación del siniestro para que se dictamine su procedencia o rechazo. La evaluación del siniestro la realiza del despacho de ajuste de acuerdo con determinada metodología de cuantificación de daños.

### 13. Falla y/o grieta geológica

Es una fractura en la superficie terrestre que cubre una gran masa de roca o suelo (una montaña o una cordillera o topografía plana), a lo largo de la cual ha habido movimiento. La forma de las fallas se clasifica conforme a su geometría y mecanismo del movimiento. En cuanto al riesgo que conllevan se clasifican en: fallas activas, las que sufren movimientos que pueden incluso inducir sismos; fallas pasivas, las que tienen evidencias que en grandes períodos de tiempo (cientos o miles de años) no se han movido; o fallas en terrenos planos, que provocan movimientos diferenciales en forma horizontal y vertical.

Se cubren siempre y cuando los daños sean de carácter súbito, imprevisto y accidental, y que no se deban a proceso paulatino.

### 14. Flujo de lodo

Se designa con este nombre a un deslizamiento o falla de un suelo en el que la masa inestable desciende con una gran cantidad de agua.

### 15. Hundimiento del terreno

Es el descenso lento o brusco de las superficies. este fenómeno tiene varios orígenes: a) el colapso de una caverna; b) el colapso de un túnel minero; c) la erosión de los suelos por flujo natural de agua subterránea o por una tubería enterrada; d) la extracción de agua subterránea; y e) la extracción de gas y petróleo. Se ampara si y sólo si se debe a los conceptos aquí indicados y por ninguna otra causa y que cumpla con el carácter de súbito, imprevisto y accidental, y siempre y cuando se hayan realizado estudios de mecánica de suelos en el período afectado y que en los mismos no hayan arrojado información de problemas insoluble.

### 16. Líneas de créditos

Al artículo 42 de la Ley del Infonavit, establece que los recursos del Instituto se destinarán:

- I. En línea uno al financiamiento de la construcción de conjuntos de habitaciones para ser adquiridas por los trabajadores, mediante créditos que les otorgue el Instituto. Estos financiamientos sólo se concederán por concurso, tratándose de programas habitacionales aprobados por el Instituto y que se ajusten a las disposiciones aplicables en materia de construcción. Asimismo, el Instituto podrá descontar a las entidades financieras que cuenten con la respectiva autorización emitida para tal efecto por la secretaría de hacienda y crédito público, los financiamientos que hayan otorgado para aplicarse a la





construcción de conjuntos habitacionales. Estos descuentos serán con la responsabilidad de esas entidades financieras.

El Instituto en todos los financiamientos que otorgue para la realización de conjuntos habitacionales, establecerá la obligación para quienes los construyan, de adquirir con preferencia, los materiales que provengan de empresas ejidales, cuando se encuentren en igualdad de calidad, precio y oportunidad de suministro a los que ofrezcan otros proveedores.

- II. Al otorgamiento de créditos a los trabajadores derechohabientes que sean titulares de depósitos constituidos a su favor en el Instituto:
- A. En línea dos a la adquisición en propiedad de habitaciones o suelo que sea destinado a la construcción de vivienda;
  - B. En línea tres a la construcción o autoproducción de vivienda;
  - C. En línea cuatro a la reparación, ampliación o mejoras de habitaciones;
  - D. En línea cinco al pago de pasivos adquiridos por cualquiera de los conceptos anteriores, y
  - E. En línea seis al refinanciamiento de un crédito ya adquirido con el Instituto o con alguna otra institución financiera, por cualquiera de los conceptos anteriores.

El Instituto establecerá las condiciones para garantizar la libre elección del financiamiento que mejor convenga a los intereses del trabajador.

#### **17. Lista de determinaciones de pérdida (Bordereaux o BDX)**

Archivo electrónico que contiene enlistados las determinaciones de pérdida con todos los datos necesarios para identificar al acreditado, vivienda, daño, monto del daño y tipo de pérdida. Entre otros datos.

#### **18. Pérdidas indirectas**

Son los gastos y/o pérdidas por las acciones para prevenir o atenuar daños derivadas de la realización de un evento o riesgo cubierto en esta póliza.

#### **19. Reserva de dominio**

Aquellas viviendas que el Infonavit entrega en propiedad a los derechohabientes a cambio de una renta periódica, una vez que el derechohabiente cumple con el pago de cierto número de rentas el Infonavit entrega en propiedad las viviendas. El Infonavit conserva la propiedad de las viviendas durante el pago de las rentas.

#### **20. Sabotaje**

Actividad cometida con propósitos políticos, religiosos, ideológicos o similares e involucra un acto subversivo. Es realizado por cualquier persona o grupo(s) de personas, ya sea que actúe(n) por sí sólo(s) o en nombre de o en relación con cualquier organización, pero no incluyendo un gobierno soberano (de jure o de facto), y parece tener la intención de influir sobre un gobierno y/o atemorizar a la población para tales fines.





### 21. Sobreexplotación de acuíferos

Consiste en la extracción de agua del subsuelo con gasto mayor que la reacción natural. Este exceso tiene dos consecuencias: la presión hidrostática del agua dentro del acuífero se reduce y el nivel de aguas freáticas se abate. Estos cambios modifican el estado de esfuerzos en la masa del suelo y pueden generar asentamientos que se denominan como hundimiento regional o con el anglicismo de "subsistencia".

Para considerarse cubierto este riesgo, el asentamiento deberá presentarse de manera súbita sin que el asegurado haya podido percatarse del riesgo y tomar las medidas preventivas suficientes para evitar el daño como la aplicación de métodos de mantenimiento de las obras para evitar que las edificaciones se dañen.

### 22. Solifluxión

Es un anglicismo que se deriva del término "soil flow". su significado es que la capa superior del suelo de un talud está en un proceso continuo de deformación a velocidad muy lenta. Este fenómeno, en inglés, se denomina como un estado de "creep", que es un mecanismo de inestabilidad muy lenta de la parte superficial del suelo.

### 23. Terrorismo

A pesar de cualquier provisión en contrario dentro de este seguro o de cualquier endoso a esto, es acordado que este seguro excluye pérdidas, daños, costos o gastos de naturaleza directa o indirecta causada por, el resultado de una relación por cualquiera de las siguientes causas o eventos contribuyendo al mismo tiempo o en cualquier otra secuencia de la pérdida:

- Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (aunque la guerra no sea declarada), guerra civil, rebelión, revolución, levantamiento, conmociones civiles asumiendo las proporciones o ascendiendo a un poder de la sublevación militar o usurpada; o
- Cualquier acto de terrorismo, para el propósito de este endoso un acto de terrorismo significa cualquier acto, incluido pero no limitado al uso de la fuerza o violencia y/o amenaza del mismo, de cualquier persona o grupo de personas, actuando solo o no, o en nombre de o con conexión a cualquier organización(es) o gobierno(s), cometido por política, religión, ideología o propósitos similares, incluyendo la intención de influenciar a cualquier gobierno y/o de poner al público o cualquier sector del mismo en pánico.

También excluye pérdidas, daños, costos o gastos de naturaleza directa o indirecta causada por, el resultado de una relación por cualquier acción tomada para controlar, prevenir, contener o en cualquier camino relacionado a los dos puntos de arriba. Si la aseguradora demanda que por cualquier razón de esta exclusión cualquier pérdida, daño, costo o gasto no está cubierto por este seguro la responsabilidad de presentar prueba contraria deberá recaer sobre el asegurado.

### 24. UMA

Significa unidad de medida y actualización y es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.







**25. UMAM**

Significa unidad de medida y actualización mensual y es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las Entidades Federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

**26. Valor de avalúo**

Es la estimación precisa del valor o precio de una vivienda. la valorización de la vivienda se establece a través de un profesional calificado que deberá basarse en diferentes características que posea el inmueble.

**27. Valor de reposición**

Significa la suma de dinero necesario en el momento del siniestro para costear y pagar la construcción, reconstrucción, adquisición, instalación o reparación, en su caso, de bienes muebles e inmuebles de igual clase, calidad, tamaño y capacidad que los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna por depreciación física.

**28. Visitas sin éxito**

Son aquellas inspecciones de viviendas solicitadas por el Infonavit, pero al llegar a la dirección señalada por el Instituto, se obtuvo alguno de los siguientes resultados: no se permitió el acceso a la vivienda, no hubo personas que permitieran el acceso la vivienda o la vivienda se encuentra abandonada.

**29. Vivienda**

Se entiende por vivienda lo que constituye la edificación material con sus mejoras y adaptaciones (registradas en el avalúo) al momento del otorgamiento del crédito, incluyendo las áreas comunes como son, escalera, pasillos, indivisos en general y que correspondan al interés asegurable del Infonavit. Se incluyen cimentaciones o cualquier propiedad que se encuentre debajo del nivel del suelo. El valor de reposición incluye las áreas comunes dentro de su costo.

**30. Vivienda no localizada**

Se considera una vivienda no localizada cuando no se encuentra la vivienda por algún error en la dirección o las viviendas no tienen número.

**Segunda parte**

**Declaraciones y condiciones generales**

**Póliza de daños para las viviendas financiadas por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores "Infonavit".**

**1. Asegurado**

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores "Infonavit".

**2. Interés asegurable**

**2.1. Aseguramiento de las líneas de crédito**





Aseguramiento de todas las viviendas que son garantía de créditos otorgados por el Instituto a los derechohabientes. Es decir, todas las viviendas construidas y en proceso de construcción que son garantía de crédito otorgado por el Instituto; así como viviendas que son garantía de crédito otorgado para la ampliación o remodelación y crédito otorgado para pago de pasivos. En todos los casos cuya deuda no haya sido completamente liquidada. También queda asegurada la vivienda recuperada por incumplimiento del contrato del crédito.

El Infonavit por ley otorga seis líneas de crédito (consultar en la sección de definiciones).

También se cubren las viviendas del producto de venta por reserva de dominio.

## **2.2. Aseguramiento de las viviendas otorgadas en cofinanciamiento**

Aseguramiento de todas las viviendas que son garantía de crédito otorgados por el Instituto a los derechohabientes en cofinanciamiento y hasta por el valor convenido en la presente póliza, el cual es independiente de los términos y condiciones contratados por la institución financiera que está cofinanciando.

Asimismo, para este tipo de crédito sólo se cubrirá la parte proporcional otorgada por el Instituto hasta el valor convenido en la presente póliza. De igual manera para este tipo de crédito se aplicará el porcentaje de la proporción de crédito otorgado por el Instituto para las coberturas adicionales contenidas en la presente póliza.

En caso de siniestro de una vivienda otorgada en cofinanciamiento con otra institución, el monto de la pérdida a cargo de la aseguradora se determinará proporcionalmente de acuerdo al monto del crédito que el Infonavit haya prestado.

En esta póliza los terrenos donde están ubicadas las viviendas no se encuentran amparados. así mismo, el valor del terreno no se encuentra incluido en el límite máximo por vivienda.

Los acreditados que liquiden su crédito en el transcurso de la vigencia, automáticamente quedarán fuera de póliza.

En caso de siniestro se indemniza hasta por el valor convenido de acuerdo a la distribución de créditos proporcionados, pero sin exceder del monto real de la pérdida, siendo el valor real el que garantice la restitución total de la vivienda a las condiciones previas a la ocurrencia del siniestro. De acuerdo a lo establecido en la Cláusula 7 de las declaraciones y condiciones generales de la presente póliza.

## **2.3. Viviendas bursatilizadas**

La aseguradora se obligará a otorgar los endosos que le solicite el Infonavit, derivados de la cesión de derechos de créditos que en su caso realizará, manteniendo las mismas condiciones de cobertura y precio.

Endoso de cesión de derechos: el Infonavit ha emitido CEDEVIS (esquema bajo el que se bursatilizan los créditos Infonavit en el mercado de capitales). Estos constituyen una fuente de financiamiento alternativo para el Instituto, ya que los recursos provenientes de su colocación se reinvierten en créditos para los trabajadores que son derechohabientes del Infonavit. Mientras los CEDEVIS se encuentren vigentes, el





Instituto cede los derechos de cobro de las amortizaciones de crédito. Las viviendas que forman parte de este esquema de financiamiento también son objeto de aseguramiento. En caso de requerirse, se solicitará a la aseguradora proporcione un endoso en donde se indique que dichos créditos seguirán cubiertos por la póliza de seguro de daños contratada.

En caso de que la aseguradora no entregue al Infonavit el endoso de cesión de derechos, dentro de los 5 días naturales siguientes a la recepción de la solicitud escrita del Infonavit, por cada día de atraso, se aplicará una pena convencional de 20 UMAM (Unidad de Medida y Actualización Mensual). La contabilización de los días para entrega de dicho endoso será a partir de que el Infonavit haya entregado toda la información adecuada y necesaria, es decir, el listado con los datos de las viviendas que deberán incluirse en el endoso, para la realización de dicho endoso y que dicha cuenta quedará interrumpida en caso de que la información proporcionada sea incorrecta o insuficiente.

Derivado de la emisión de certificados (CEDEVIS) el Infonavit bursatiliza créditos de su portafolio. Los créditos bursatilizados también se encuentran cubiertos por la póliza contratada.

**3. Jurisdicción y territorialidad**

Este seguro se registrará por las leyes mexicanas y su territorialidad es la República Mexicana.

**4. Vigencia del seguro**

El seguro inicia su vigencia a partir de las 12:00 horas del día 31 de marzo de 2025, hasta las 12:00 horas del día 31 de marzo de 2028 (ambos casos, hora de la Ciudad de México).

**5. Cobertura básica**

Las condiciones generales de este seguro cubren todo bien a todo riesgo de pérdida o daño físico hasta el 100%, así mismo, también se cubre el daño indirecto como definido en el numeral 18 pérdidas indirectas, de la primera parte; a bienes propiedad del asegurado o propiedad de terceros que tenga bajo su responsabilidad, que signifiquen interés asegurable o por los que sea legalmente responsable, bajo los términos que se especifican en la primera parte: definiciones, y en la tercera parte: condiciones especiales de la póliza de seguro expedida a favor del Infonavit, y sujetos a las limitaciones que se indican.

**6. Coberturas adicionales**

**6.1. Cobertura de enseres domésticos**

En caso de pérdida o daño a los bienes asegurables se indemnizarán los enseres domésticos básicos. Para que opere esta cobertura, la vivienda debe ser destruida totalmente o dañada parcialmente por un riesgo asegurado bajo los términos que se indican en este seguro. se indemnizará a los acreditados titulares por un importe hasta de \$25,000.00 MXN de acuerdo con el siguiente criterio de indemnización:

Caso 1): Para el riesgo de inundación:

Nivel de Inundación (centímetros)	Monto de la indemnización MXN
0	\$0.00
2	\$ 1,000.00
4	\$ 2,000.00





6	\$ 3,000.00
8	\$ 4,000.00
10	\$ 5,000.00
12	\$ 6,000.00
14	\$ 7,000.00
16	\$ 8,000.00
18	\$ 9,000.00
20	\$ 10,000.00
22	\$ 11,000.00
24	\$ 12,000.00
26	\$ 13,000.00
28	\$ 14,000.00
30	\$ 15,000.00
32	\$ 16,000.00
34	\$ 17,000.00
36	\$ 18,000.00
38	\$ 19,000.00
40	\$ 20,000.00
42	\$ 21,000.00
44	\$ 22,000.00
46	\$ 23,000.00
48	\$ 24,000.00
50 y más	\$ 25,000.00

El monto de la indemnización para cualquier nivel de inundación no contemplado en la anterior tabla, pero menor a 50 centímetros se obtendrá con la siguiente fórmula:

$$MI_i = \$500 \times NI$$

Donde:

*MI<sub>i</sub>* Monto de la indemnización por inundación

*NI* Nivel de inundación (centímetros)

Caso 2): Para los demás riesgos cubiertos en la presente póliza de seguro de daños, el monto de la indemnización se obtendrá de aplicar la siguiente fórmula:

$$MI_o = \$25,000 \times S$$

Donde:

*MI<sub>o</sub>* Monto de la indemnización por otros riesgos

*s* Porcentaje de severidad

El porcentaje de severidad se obtendrá con la siguiente relación:

$$S = \frac{P}{VA}$$

Para exclusivamente el riesgo de incendio se aplicará la siguiente fórmula para determinar el porcentaje de severidad:





$$S = \left(\frac{P}{VA}\right) * 2.62$$

S no deberá ser mayor a 100%. Si excede se deberá tomar el 100%. Lo anterior en el entendido de que el riesgo de incendio causa daños principalmente a los enseres domésticos

Donde:

P Pérdida o monto del daño  
VA Valor de avalúo

Para la aplicación del porcentaje de severidad (S) al monto máximo de indemnización de esta cobertura (\$25,000.00 MXN) se considerarán tres decimales.

El valor de avalúo que se tomará en cuenta para la determinación del porcentaje de severidad. Será el valor de avalúo consignado en el expediente de crédito actualizado a la fecha del siniestro con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). En caso de que no se cuente con este valor, será estimado el despacho de ajuste o la aseguradora.

Para el caso 2) indicado en la Cláusula 6.1 "cobertura de enseres domésticos", la indemnización depende del porcentaje de severidad.

El monto de la indemnización será entregado al Infonavit en una sola exhibición y éste a su vez lo pagará al acreditado afectado.

Para esta cobertura la suma asegurada por vivienda y por evento es de \$25,000 MXN. Esta cobertura operará con un sublímite del límite máximo de responsabilidad. El sublímite para esta cobertura será de \$180,000,000 MXN en el agregado anual.

#	Período de cobertura	Agregado
Primero	12:00 horas del 31 de marzo de 2025 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2026	\$180,000,000 MXN
Segundo	12:00 horas del 31 de marzo de 2026 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2027	\$180,000,000 MXN
Tercero	12:00 horas del 31 de marzo de 2027 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2028	\$180,000,000 MXN

Para determinar el agregado de cada período de cobertura se acumulará la siniestralidad ocurrida dentro de ese periodo, pero la siniestralidad ocurrida en un período diferente no deberá sumarse en otro período de cobertura.

Para el pago de la cobertura de enseres domésticos no se requerirá la acreditación de la propiedad de los enseres domésticos afectados.





El Infonavit no tiene conocimiento que los acreditados tengan un seguro adicional que cubra sus enseres domésticos.

**6.2. Remoción de escombros y demolición**

En caso de pérdida o daño a los bienes asegurables se indemnizarán los gastos incurridos por concepto de remoción de escombros de la propiedad asegurada. Para que opere esta cobertura, la vivienda debe ser destruida o dañada por un riesgo asegurado bajo los términos que se indican en este seguro. Se indemnizará por un importe equivalente al 10% del monto del daño a la vivienda.

La cobertura de remoción de escombros operará con un sublímite del límite máximo de responsabilidad. El sublímite para esta cobertura será de \$130,000,000 MXN, en el agregado anual:

#	Período de cobertura	Agregado
Primero	12:00 horas del 31 de marzo de 2025 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2026	\$130,000,000 MXN
Segundo	12:00 horas del 31 de marzo de 2026 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2027	\$130,000,000 MXN
Tercero	12:00 horas del 31 de marzo de 2027 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2028	\$130,000,000 MXN

Para determinar el agregado de cada período de cobertura se acumulará la siniestralidad ocurrida dentro de ese periodo, pero la siniestralidad ocurrida en un período diferente no deberá sumarse en otro período de cobertura.

Asimismo, en caso de pérdida o daño a los bienes asegurables se indemnizarán los gastos incurridos por concepto de demolición de la propiedad asegurada. Para que opere esta cobertura, la vivienda debe ser destruida o dañada por un riesgo asegurado bajo los términos que se indican en este seguro. Se indemnizará hasta por un importe equivalente al 10% del monto del daño a la vivienda, de acuerdo a la tabla:

Porcentaje de severidad del daño	Porcentaje de indemnización en caso de demolición
0.00 %	0.00 %
5.00 %	0.50 %
10.00 %	1.00 %
15.00 %	1.50 %
20.00 %	2.00 %
25.00 %	2.50 %
30.00 %	3.00 %
35.00 %	3.50 %
40.00 %	4.00 %
45.00 %	4.50 %





50.00 %	5.00 %
55.00 %	5.50 %
60.00 %	6.00 %
65.00 %	6.50 %
70.00 %	7.00 %
75.00 %	7.50 %
80.00 %	8.00 %
85.00 %	8.50 %
90.00 %	9.00 %
95.00 %	9.50 %
100.00 %	10.00 %

El monto de la indemnización por concepto de demolición para cualquier porcentaje de severidad no contemplado en la anterior tabla se obtendrá con la siguiente fórmula:

$$Mid = S \times 0.10 \times MD$$

Donde:

- Mid* Monto de la indemnización por demolición.
- MD* Monto de indemnización del daño a la vivienda.
- S* Porcentaje de severidad.

En caso de que el despacho de ajuste determine la pérdida total, aplica el 10% del monto de la indemnización del daño a la vivienda.

La cobertura de demolición operará con un sublímite del límite máximo de responsabilidad. El sublímite para esta cobertura será hasta los siguientes agregados:

#	Período de cobertura	Agregado
Primero	12:00 horas del 31 de marzo de 2025 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2026	\$15,000,000 MXN
Segundo	12:00 horas del 31 de marzo de 2026 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2027	\$15,000,000 MXN
Tercero	12:00 horas del 31 de marzo de 2027 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2028	\$15,000,000 MXN

Para determinar el agregado de cada período de cobertura se acumulará la siniestralidad ocurrida dentro de ese periodo, pero la siniestralidad ocurrida en un período diferente no deberá sumarse en otro período de cobertura.





### 6.3. Cobertura automática

La aseguradora acepta cubrir en forma automática, sin mediar aviso, la propiedad y las viviendas de los créditos que el asegurado origine durante la vigencia del presente seguro, siempre y cuando se encuentren dentro de los límites especificados en las condiciones generales de esta póliza. Esta póliza también contempla las coberturas adicionales descritas en la cláusula 6 coberturas adicionales

La cobertura automática queda limitada hasta el 10% del número de viviendas contenidas en los valores totales convenidos declarados originalmente.

### 6.4. Reinstalación automática de suma asegurada

Durante la vigencia de la póliza, el programa de aseguramiento operará ilimitadamente en base a toda y cada pérdida sin necesidad de pagar prima de reinstalación.

### 6.5. Errores u omisiones

Con sujeción a las condiciones generales de la póliza, queda entendido y convenido que cualquier error u omisión accidental en la descripción de los bienes asegurados, no perjudicará los intereses del asegurado, ya que es intención de este documento dar protección en todo tiempo, sin exceder de los límites establecidos en el detalle de coberturas y sin considerar cobertura o ubicación adicional alguna, por tanto, cualquier error u omisión accidental, será corregido al ser descubierto y en caso que el error u omisión lo amerite, se hará el ajuste correspondiente de prima.

### 6.6. Gravámenes y honorarios profesionales

De acuerdo a las condiciones generales de este seguro, en caso de siniestro, la aseguradora pagará de acuerdo al interés asegurable que demuestre el asegurado, sin perjuicio de pagos que deban hacerse a terceros que acrediten tener algún interés asegurable conforme a la ley.

El presente seguro se extiende a cubrir los honorarios de arquitectos, ingenieros, agrimensores y contadores públicos, así como la pérdida o daños a libros de contabilidad, dibujos, ficheros y otros registros. Sin embargo, la cobertura en ningún caso excederá del costo de los libros o cualquier otro material en blanco más el costo real del trabajo necesario para transcribir o copiar dichos registros, costos legales correspondientes a planos, especificaciones y servicios relacionados con la reposición o reconstrucción de los bienes asegurados bajo la presente póliza de seguro, siempre que el importe de la pérdida pagada no exceda de la suma asegurada del bien dañado.

Ningún gasto relacionado con la preparación de la reclamación del asegurado quedará cubierto por este seguro, salvo los gastos de inspección y evaluación de un siniestro.

### 6.7. Valor de reposición

Para efectos del seguro, se cubre la suma de dinero necesario en el momento del siniestro para costear y pagar la construcción, reconstrucción, adquisición, instalación o reparación, en su caso, de bienes muebles e inmuebles de igual clase, calidad, tamaño y capacidad que los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna por depreciación física. De acuerdo a los establecido en la Cláusula 7 de las declaraciones y condiciones generales de esta póliza.

Los bienes muebles a los que se refiere este punto son aquéllos que formen parte del inmueble.







**6.8. Renuncia de inventarios**

No aplica esta cláusula.

**6.9. Estudios, peritajes y supervisiones**

La aseguradora cubrirá los costos y gastos incurridos en la realización de estudios, peritajes, viajes, viáticos y supervisiones para determinar o apoyar la resolución de siniestros, siempre y cuando dichos costos y gastos sean generados por un siniestro, aun cuando éste sea declarado no procedente.

El asegurado cubrirá los costos antes mencionados cuando el monto del siniestro sea menor a la retención (definida en la cláusula 7 de declaraciones y condiciones generales de esta póliza).

No se establecerá un límite máximo para este tipo de estudios, peritajes y supervisiones.

**6.10. Apoyo de rentas**

En caso de pérdida total de los bienes asegurables o que la vivienda sea inhabitable se indemnizarán los gastos incurridos por concepto de renta. Para que opere esta cobertura, la vivienda deberá ser dictaminada como pérdida total o inhabitable por la autoridad correspondiente a consecuencia de alguno de los riesgos asegurados bajo los términos que se indican en este seguro.

El monto total del apoyo por concepto de seis meses de renta será el que resulte de multiplicar el valor de avalúo por el factor de 0.064155, es decir:

$$MI_r = VA * (0.064155)$$

Donde:

**MI<sub>r</sub>** Monto total del apoyo por rentas  
**VA** Valor de avalúo

El monto de la indemnización será entregado al Infonavit en una sola exhibición y este a su vez lo pagará al acreditado afectado.

Esta cobertura operará con un sublímite del límite máximo de responsabilidad. El sublímite para esta cobertura será hasta los siguientes agregados:

#	Período de cobertura	Agregado
Primero	12:00 horas del 31 de marzo de 2025 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2026	\$110,000,000 MXN
Segundo	12:00 horas del 31 de marzo de 2026 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2027	\$110,000,000 MXN
Tercero	12:00 horas del 31 de marzo de 2027 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2028	\$110,000,000 MXN





Para determinar el agregado de cada período de cobertura se acumulará la siniestralidad ocurrida dentro de ese periodo, pero la siniestralidad ocurrida en un período diferente no deberá sumarse en otro período de cobertura.

El valor de avalúo que se tomará en cuenta para la determinación del monto total de apoyo en rentas será el valor de avalúo consignado en el expediente de crédito actualizado a la fecha del siniestro respecto del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). en caso de que no se cuente con este valor, será estimado el despacho de ajuste o la aseguradora.

Para el pago de esta cobertura no se requiere que la vivienda esté habitada por el acreditado

**6.11. Cláusula especial de daños a colindantes**

La aseguradora se obliga a pagar los daños que sufran colindantes en su vivienda como consecuencia directa de la afectación que le pudiera causar una vivienda adquirida con crédito Infonavit que haya sufrido un daño derivado de alguno de los riesgos cubiertos en la presente póliza de seguro de daños.

La suma asegurada en los bienes será hasta el valor de avalúo de la vivienda propiedad del colindante afectado. La aseguradora tendrá la obligación de confirmar los daños en colindantes en el mismo acto que se presente a valorar las afectaciones de la vivienda adquirida con crédito Infonavit.

La aseguradora pagará el monto de los daños directamente al tercero afectado. si el siniestro ocurre dentro de la retención del Infonavit, la aseguradora pagará al tercero afectado y posteriormente realizará el cobro al Infonavit presentando la factura correspondiente.

Esta cobertura aplica siempre que el tercero afectado no sea un acreditado del Infonavit.

Esta cobertura operará con un sublímite del límite máximo de responsabilidad. El sublímite para esta cobertura será de \$35,000,000 MXN en el agregado anual.

	Período de cobertura	regado
Primero	12:00 horas del 31 de marzo de 2025 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2026	\$35,000,000 MXN
Segundo	12:00 horas del 31 de marzo de 2026 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2027	\$35,000,000 MXN
Tercero	12:00 horas del 31 de marzo de 2027 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2028	\$35,000,000 MXN

Para determinar el agregado de cada período de cobertura se acumulará la siniestralidad ocurrida dentro de ese periodo, pero la siniestralidad ocurrida en un período diferente no deberá sumarse en otro período de cobertura.





**6.12. Cláusula de pérdida de uso**

En caso de que por la ocurrencia de alguno de los riesgos contemplados en la presente póliza de seguro de daños se origine un daño en la propiedad de un tercero y como consecuencia de ello la vivienda adquirida con crédito Infonavit se vea afectada, la aseguradora cubrirá los daños originados en la vivienda obtenida con crédito Infonavit.

Esta cobertura operará con un sublímite del límite máximo de responsabilidad. El sublímite para esta cobertura será de \$35,000,000 MXN en el agregado anual:

#	Período de cobertura	Agregado
Primero	12:00 horas del 31 de marzo de 2025 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2026	\$35,000,000 MXN
Segundo	12:00 horas del 31 de marzo de 2026 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2027	\$35,000,000 MXN
Tercero	12:00 horas del 31 de marzo de 2027 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2028	\$35,000,000 MXN

Para determinar el agregado de cada período de cobertura se acumulará la siniestralidad ocurrida dentro de ese periodo, pero la siniestralidad ocurrida en un período diferente no deberá sumarse en otro período de cobertura.

La aseguradora podrá realizar las acciones legales contra el colindante que causó el daño a la vivienda adquirida con crédito Infonavit, lo anterior con el fin de poder realizar las recuperaciones que correspondan.

La obligación de la aseguradora de pagar al asegurado los daños originados en la vivienda obtenida con crédito Infonavit, no está condicionada y limitada a la cantidad que la aseguradora reciba de parte del colindante que causó el daño a la vivienda adquirida con crédito Infonavit; dicha cantidad será exigible por el asegurado incluso si no ha sido recibida por la aseguradora de parte del colindante que causó el daño a la vivienda adquirida con crédito Infonavit.

**6.13. Indemnización adicional en caso de pérdida total**

En caso de pérdida total de los bienes asegurables, adicionalmente al monto de indemnización contemplada en el presente contrato-póliza, el Infonavit absorberá el saldo insoluto pendiente de amortización a la fecha de siniestro. Esta cobertura solo opera en caso de pérdida total de la vivienda, en caso de:

- Riesgos hidrometeorológicos atribuibles a huracanes categoría III o superiores (en escala Saffir-Simpson) en el punto de afectación.





- Terremoto con una escala de 5.5 o mayor bajo la escala Richter o su equivalente en escala magnitud momento (MW).
- Tornados (fuertes vientos) categoría F2 o superiores en la escala Fujita-Pearson.
- Erupción volcánica.

Esta cobertura es a retención al 100% del Infonavit. Es independiente y no "erosiona" la retención y agregado para cada periodo de cobertura. La retención se realizará con la capacidad propia del Infonavit.

**6.14. Otros seguros**

Si el bien asegurado estuviere amparado por otros seguros contratados exactamente sobre los mismos riesgos cubiertos por esta póliza, se deberá declarar por parte del acreditado, a solicitud de la aseguradora, y en todo caso al ocurrir siniestro motivado por alguno de los riesgos cubiertos por esta póliza, aplicando lo dispuesto en la ley sobre el contrato de seguro.

La aseguradora quedará liberada de sus obligaciones si el asegurado omite intencionalmente el aviso del párrafo anterior, o si contratara los diversos seguros para obtener un provecho ilícito. Quedando en el entendido que la aseguradora quedará liberada de sus obligaciones de indemnización sólo en aquellas viviendas que cuenten con otro seguro de exactamente idénticas características en cuanto a riesgos cubiertos.

Se tiene por enterada la aseguradora de que las viviendas adquiridas en cofinanciamiento cuentan con otro seguro de daños.

El nivel de servicio y sanción en caso de incumplimiento de las cláusulas 6.1, 6.2, 6.3, 6.6, 6.7, 6.9, 6.10, 6.11 y 6.12 están definidos en la Cláusula 19 "Pagos de siniestros".

**7. Límites máximos de responsabilidad (suma asegurada)**

Se establece un límite máximo de responsabilidad de \$2,350,000,000 MXN para toda y cada pérdida/por evento u ocurrencia para cualquier riesgo cubierto en exceso de la retención del asegurado. Adicionalmente un límite de \$50,000,000 MXN para riesgos geológicos para toda y cada pérdida/por evento u ocurrencia en exceso de la retención del asegurado. El límite adicional de riesgos geológicos es independiente del límite máximo de responsabilidad de \$2,350,000,000 MXN.

Este seguro opera una vez que se erosione por completo la retención de las primeras pérdidas (primera capa) a cargo del asegurado de \$150,000,000.00 MXN en toda y cada pérdida y/o evento, pero hasta los siguientes agregados anuales:

#	Período de cobertura	Agregado
Primero	12:00 horas del 31 de marzo de 2025 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2026	\$300,000,000 MXN





Segundo	12:00 horas del 31 de marzo de 2026 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2027	\$300,000,000 MXN
Tercero	12:00 horas del 31 de marzo de 2027 a 12:00 horas del 31 de marzo de 2028	\$300,000,000 MXN

Para determinar el agregado de cada período de cobertura se acumulará la siniestralidad ocurrida dentro de ese periodo, pero la siniestralidad ocurrida en un período diferente no deberá sumarse en otro período de cobertura.

Todas las coberturas que integran esta póliza de seguro de daños, a excepción de la cobertura "6.13 indemnización adicional por pérdida total" (que es 100% a retención del Infonavit), aplican para la retención de las primeras pérdidas y agregado para cada periodo de cobertura, superado el agregado para cada periodo de cobertura, las indemnizaciones quedan a cargo de la aseguradora.

El Infonavit indemnizará directamente a los acreditados cuyas viviendas se hubieran dañado por alguno de los riesgos cubiertos por la póliza del seguro de daños, mientras éstas se encuentren dentro de la retención y agregado para cada periodo de cobertura, superado el agregado para cada periodo de cobertura todas las indemnizaciones quedan a cargo de la aseguradora.

Una vez que se haya rebasado la retención establecida para cada período de cobertura la Aseguradora y el Infonavit podrán reunirse para elaborar un protocolo para el pago de siniestralidad a cargo de la aseguradora.

Una vez validado el reporte de siniestralidad por parte de la Aseguradora, la Gerencia de Seguro de Daños y la Gerencia de Gestión de Seguros, en el cual se haga constatar que la retención a cargo del Infonavit se ha superado, la Gerencia de Gestión de Seguros solicitará a la Aseguradora el pago de siniestralidad que ha excedido a la retención del Infonavit. El pago por la recuperación determinada se realizará mediante depósito referenciado (DEPOREF).

El nivel de servicio y sanción en caso de incumplimiento en las indemnizaciones a cargo de la aseguradora están definidos en la Cláusula 19 "Pagos de siniestros".

**8. Valores totales y convenidos**

De acuerdo a la tabla consignada en el Endoso 1 de este contrato-póliza.

En caso de pérdida parcial o total, se indemnizará a valor de reposición hasta el 100% del valor de la reparación o reconstrucción, sin exceder el límite máximo por vivienda (valor de avalúo de cada vivienda actualizado a la fecha de siniestro mediante el INPC), para cada vivienda que se defina en la cláusula 7 de este contrato-póliza.

En ambos casos más los gastos incurridos por el asegurado por concepto de remoción de escombros, demolición y enseres domésticos de acuerdo a lo definido en la Cláusula 6 "Coberturas Adicionales" del presente contrato-póliza.





### 9. Cláusula de revisión

La revisión se dará solamente en el siguiente caso y será al término de cada periodo de cobertura durante la vigencia, es decir, el 31 de marzo de 2026, 31 de marzo de 2027 y al final de la vigencia el 31 de marzo de 2028:

- Incremento o disminución mayor al 10% en el número de viviendas para cada periodo de cobertura, es decir, el 31 de marzo de 2026 (con fecha de corte de la información al 31 de diciembre de 2025), el 31 de marzo de 2027 (con fecha de corte de la información al 31 de diciembre de 2026) y el 31 de marzo de 2028 (con fecha de corte de la información al 31 de diciembre de 2027).

De presentarse, la aseguradora y el Infonavit podrán renegociar la prima adicional correspondiente a cada periodo de cobertura.

### 10. Deducibles y coaseguros

No aplican deducibles ni coaseguros con cargo al acreditado.

### 11. Gastos de ajuste

Se participará en el gasto de ajuste en la misma proporción con la que se participe de las reclamaciones. El Infonavit pagará el gasto de ajuste que se derive de la valoración de los siniestros que ocurran en la capa que se encuentre en su retención 10 días hábiles posteriores a recibir la factura debidamente requisitada. La aseguradora cubrirá al despacho de ajuste los gastos de ajuste una vez superada la retención a cargo del Infonavit.

Será responsabilidad de la aseguradora a través del ajustador designado, realizar y validar la valoración de los daños y elaboración del dictamen técnico de los daños, éste será verificado por la Delegación Regional o la Gerencia de Seguro de Daños en cuanto a que los montos de los precios correspondan a los indicados en el "catálogo único de precios" correspondiente y los datos del acreditado sean los correctos. en los supuestos, donde ajustador no concrete la visita con la valoración del siniestro, solicitará a la Delegación Regional con copia a la Gerencia de Seguro de Daños nuevos datos de contacto. este proceso deberá observar los niveles de servicio y penalizaciones definidos en la Cláusula 22 niveles de servicio y penalizaciones de esta póliza.

En caso de que se presente alguna causa de fuerza mayor o casos excepcionales que no se puedan prever e impidan al despacho de ajuste realizar las visitas de inspección, el Infonavit mediante la Subdirección General de Gestión de Cartera y la(s) Delegación(es) correspondiente(s) evaluará(n) y autorizará(n) que el despacho de ajuste asignado realice las valoraciones de las afectaciones de los siniestros a distancia, es decir, desde escritorio.

La aseguradora deberá presentar a aprobación de la Subdirección General de Gestión de Cartera y de la(s) Delegación(es) correspondiente(s), la metodología para realizar las valoraciones desde el escritorio. Ésta deberá tener visto bueno por parte de la Gerencia de Gestión de Seguros.





Para aquellos casos en donde la valoración de los daños se realice a través de evaluación de escritorio, el gasto de ajuste que se pagará por cada valoración, deberá ser de \$145 pesos más I.V.A. (Impuesto al Valor Agregado).

En caso de inconformidad del acreditado se deberá seguir el procedimiento correspondiente para darle atención, sin embargo, el despacho de ajuste estará obligado a revisar la determinación de pérdida mediante una visita, una vez que el motivo de fuerza mayor se haya extinguido.

El Infonavit pagará a la aseguradora los gastos de ajuste que le correspondan contra la entrega de factura, dictamen técnico e informe con la valoración de los daños. De acuerdo con lo establecido en el Endoso 3 de la presente póliza-contrato denominado "Política de pago de gastos de ajuste".

Los gastos de ajuste con el I.V.A. (Impuesto al Valor Agregado), más el monto de las indemnizaciones a cargo del Infonavit, no superarán el agregado para cada periodo de cobertura.

El gasto de ajuste que se derive por la evaluación de los daños de aquellas coberturas que se encuentren 100% a retención del Infonavit serán pagados por éste.

## 12. Prima

La prima a cargo del asegurado será pagada de contado al inicio de la vigencia. El pago de la prima se realizará mediante transferencia electrónica ca a la cuenta que indique la aseguradora. El asegurado (Infonavit) contará con hasta 30 días naturales para el pago de las primas de aseguramiento contados a partir de que el Infonavit haya recibido la póliza.

Por la falta de pago de prima los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día del plazo antes mencionado de conformidad con la Ley Sobre el Contrato de Seguro (Art. 40)

La aseguradora contará con un plazo de 15 días naturales después de haber iniciado la vigencia de la póliza, para entregar las condiciones de aseguramiento. En caso de no cumplir con este plazo será objeto de una pena convencional de 20 UMAM (Unidad de Medida y Actualización Mensual) por cada día de retraso.

En caso de que transcurran 30 días naturales a partir del inicio de vigencia del contrato-póliza y el instituto no logre haber realizado el pago correspondiente debido a que la aseguradora no ha presentado la carátula de póliza, condiciones de aseguramiento y/o el recibo o la factura correspondiente en formato PDF y XML en los mismos términos y condiciones establecidos durante el proceso de contratación con la cual la aseguradora resultó adjudicada, la aseguradora entregará notificación por escrito en la que conste que se obliga a mantener vigente la póliza de seguro y a atender y pagar los siniestros que se presenten mientras la aseguradora entregue la documentación sin errores y se pueda efectuar el pago de la misma.

## 13. Documentación para solicitar la formal reclamación

En el caso de siniestros individuales:

- Carta formal de reclamación firmada por el acreditado.
- Croquis de ubicación de la vivienda.





- Original del acta levantada ante el agente del ministerio público, H. Cuerpo de Bomberos o protección civil (según siniestro) en el cual se mencione la fecha exacta del siniestro.
- Estado de cuenta del crédito Infonavit.
- Copia simple de identificación oficial.
- Fotografías del daño.
- Número telefónico en el cual podemos contactar al acreditado.

Para el caso de siniestros catastróficos (masivo):

No se solicitará documentación para presentar la formal reclamación.

Para determinar la procedencia del seguro, la delegación regional con anterioridad a solicitar las reclamaciones (reportes), valida que los créditos Infonavit a la fecha del siniestro, presenten un saldo insoluto mayor a cero.

La información que en adición se solicite, será acordada entre el ajustador, la aseguradora y el Instituto.

#### **14. Requisitos que deberá cumplir la aseguradora durante la vigencia**

Mantener durante la vigencia de la póliza al menos el valor de 1.0 (uno punto cero) en el Índice de Cobertura de Requerimiento de Capital de Solvencia publicado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en su página de internet, en caso de no cumplir con este requisito, a solicitud del Infonavit, se podrá dar por cancelado el presente contrato de seguros y en este caso aplicará la devolución de la prima no devengada.

Cumplir con los niveles de servicio establecidos en la póliza.

La aseguradora deberá contar con un "call center" (centro de llamadas telefónicas) con disponibilidad de atención las 24 horas de los 365 días del año.

Los requisitos señalados en este numeral serán monitoreados por el Infonavit durante el periodo de prestación de los servicios, por lo que no será necesario incorporar información adicional y/o documentación alguna para dar cumplimiento a este apartado.

#### **15. Instructivo para reclamaciones en caso de siniestro**

La aseguradora estará obligada a elaborar un instructivo de reclamaciones en caso de siniestro, deberá ser claro y cumplir con los puntos indicados en el procedimiento para reclamación de siniestros del seguro de daños para las viviendas que se contempla en el Endoso 2 de la presente póliza. Se deberá mencionar en el instructivo, que las actividades definidas están sujetas a los niveles de servicio establecidos en la Cláusula 22 "Niveles de servicio y penalizaciones de esta póliza".

El instructivo deberá ser propuesto al Infonavit dentro de los 10 (diez) días hábiles contados a partir de la comunicación del fallo de adjudicación y será revisado y aprobado por el Infonavit. Dicho instructivo será de observancia obligatoria para ambas partes y será parte integrante de la presente póliza.

En caso de no cumplir con este plazo, será objeto de una pena convencional de 10 UMAM (Unidad de Medida y Actualización Mensual) por cada día de retraso.







#### **16. Ajuste de pérdidas**

Cualquier siniestro bajo los términos de las presentes especificaciones para el presente seguro, será ajustado y pagado a favor del asegurado en los términos de la presente póliza.

#### **17. Disposición especial de pérdidas y ajuste**

En caso de pérdida cubierta por este seguro, que involucre a una propiedad asegurada u operaciones que tengan diversos porcentajes de propiedad por parte del asegurado, la pérdida será ajustada de acuerdo con las condiciones de aseguramiento que corresponda a esta póliza.

#### **18. Anticipos**

En caso de exceder la retención del Infonavit y agotado el agregado para cada periodo de cobertura, a solicitud del asegurado, la aseguradora se compromete al pago de anticipos hasta por el 50% del monto que los ajustadores determinen como probable afectación de la cobertura. Los ajustadores deberán entregar un reporte detallado para justificar y sustentar la recomendación expresa de anticipo. Una vez que el Infonavit valide y apruebe la recomendación de anticipo, el pago del anticipo se deberá realizar en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de no cumplir con este plazo, será objeto de una pena convencional de 10 UMAM (Unidad de Medida y Actualización Mensual) por cada día de retraso.

La solicitud del asegurado se hará por escrito a la aseguradora.

#### **19. Pagos de siniestros**

Una vez documentados y dictaminada la procedencia de los reclamos, la aseguradora pagará el monto de las reclamaciones procedentes a más tardar a los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido el convenio de determinación de pérdidas, debidamente autorizado por Infonavit. Esto es con independencia de si los siniestros se indemnizan con la retención del Infonavit o si son a cargo de la aseguradora.

El pago se deberá realizar vía depósito bancario a la(s) cuenta(s) bancaria(s) que le informe el Infonavit a la aseguradora. Un día hábil después deberá entregar la carta finiquito a la Subdirección General de Gestión de Cartera en Barranca del Muerto 280 Col. Guadalupe Inn, Ciudad de México, Alcaldía Álvaro Obregón segundo piso.

El pago de los siniestros se realizará conforme al Endoso 2 "Procedimiento para la reclamación de siniestros", el cual es parte integrante de esta póliza.

En caso de que la aseguradora, no obstante de haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la cantidad procedente en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, estará obligada a pagar una indemnización por mora de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la cual podrá establecer en la respectiva póliza que suscriba con sus reaseguradores.





## 20. Cláusula de evento

Queda entendido que evento u ocurrencia significará todas las pérdidas/eventos/ocurrencias surgidas de y directamente ocasionadas por una catástrofe.

la duración del evento u ocurrencia estará limitada a 72 horas consecutivas.

La facultad de definir la fecha y hora de dicho período ahora recae en la aseguradora.

## 21. Estadística

La aseguradora se obliga a proporcionar al asegurado estadística mensual de la siniestralidad ocurrida en el mes y la siniestralidad acumulada en el período de cobertura, y será entregada en un plazo no mayor a los primeros 10 días naturales de cada mes. Los reportes de siniestralidad a que se refiere este párrafo deberán ser entregados vía electrónica por duplicado: uno de ellos será entregado a la Gerencia de Gestión de Seguros y el otro a la Gerencia de Seguro de Daños de la Subdirección General de Gestión de Cartera.

En caso de no ocurrencia de siniestralidad en el periodo de reporte, la aseguradora estará obligada a informar esta situación al Infonavit de acuerdo con el plazo establecido.

Los informes anteriores deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre del acreditado (nombre y apellidos)
- Número de crédito
- Dirección de la vivienda afectada (calle, número interior y exterior, colonia, C.P. alcaldía o municipio y entidad federativa)
- Entidad federativa donde ocurrió el siniestro
- Municipio donde ocurrió el siniestro
- Clave de municipio
- Código postal
- Fecha de siniestro (día-mes-año) = (dd,mm,aaaa)
- Fecha del reporte (día-mes-año) = (dd,mm,aaaa)
- Fecha de visita de inspección (día-mes-año) = (dd,mm,aaaa)
- Fecha en que el ajustador entrega determinación de pérdida sin errores para visto bueno (día-mes-año) = (dd,mm,aaaa)
- Causa del siniestro
- Monto reservado
- Monto pendiente de pago
- Monto reclamado
- Monto pagado
- Gastos de ajuste
- Estatus del siniestro (pagado, pendiente o rechazado)

El Infonavit proporcionará a la aseguradora el formato para presentación de la información al inicio de la vigencia y podrá solicitar los campos adicionales necesarios para complementar la información del reporte.





La aseguradora dará facilidades (pondrá a disposición para consulta los expedientes de siniestros) al asegurado para que éste o terceras personas autorizadas por el mismo, efectúen auditoría a los expedientes de siniestros ocurridos y pagados que le solicite dicho asegurado. La auditoría se refiere a la revisión de los expedientes de siniestros para comprobar o confirmar si se encuentran debidamente integrados.

No existe fecha preestablecida o programada para efectuar la revisión de los expedientes de siniestralidad, el Infonavit informará a la aseguradora con 10 días naturales de anticipación aquellos expedientes que serán objeto de revisión.

En caso de no cumplir con las condiciones establecidas en la presente cláusula la aseguradora será objeto de una pena convencional de 30 UMA (Unidad de Medida y Actualización) por cada día de retraso.

## **22. Niveles de servicio y penalizaciones**

### **22.1. Siniestros individuales**

La Gerencia de Seguro de Daños recibe expediente de la Delegación, corrobora la procedencia del siniestro y genera la formal reclamación a la aseguradora.

#### **Niveles de servicio del ajustador**

- Este nivel de servicio es de 12 (doce) días naturales contados a partir del día siguiente de la entrega del expediente al despacho de ajustadores. Este nivel de servicio incluye las 48 horas de anticipación correspondientes al envío de la fecha y hora de la cita con el acreditado descrito en el punto 7 de siniestros individuales del endoso 2.
- En caso de no lograr el contacto con el acreditado para la realización del levantamiento de daños, será responsabilidad del despacho de ajustadores informar esta situación a la Gerencia de Seguro de Daños antes del término del nivel de servicio establecido.
- El entregable es la determinación de pérdida (levantamiento de información y cédula de ajuste) sin errores.

### **22.2. Siniestros masivos**

Tan pronto se tenga conocimiento del siniestro, la Delegación reporta a la Gerencia de Seguro de Daños, la cual realiza la reclamación formal a la aseguradora, solicitando el número con el que se atenderá el evento.

#### **Niveles de servicio del ajustador**

1. El tiempo de respuesta por parte de la aseguradora para ubicarse en el sitio del siniestro será de hasta 48 horas y su contabilización iniciará una vez que se cuente con número de siniestro por parte de la aseguradora.
2. Las 48 horas referidas comenzarán a contabilizarse cuando se establezca que sea posible el acceso del personal del despacho de ajustadores por parte de la autoridad al área afectada y éste no está supeditado a la confirmación de la visita de inspección con los acreditados, se da inicio con los levantamientos de inmediato.





Es responsabilidad del despacho de ajustadores buscar acceder al lugar e informar cualquier situación a la Gerencia de Seguro de Daños, ésta podrá validar con las autoridades correspondientes la hora de acceso a las áreas afectadas.

En casos de siniestros masivos en donde las condiciones climáticas o de vías de comunicación impiden el acceso y no necesariamente por parte de la autoridad, el Instituto considerará la posibilidad de interrumpir los plazos establecidos en esta cláusula. El despacho de ajustadores deberá proporcionar evidencia de que no es posible acceder a través de ningún medio de transporte (aéreo, marítimo, terrestre) a la zona afectada, y se definirán las acciones pertinentes en común acuerdo con la Gerencia de Seguro de Daños.

3. El despacho de ajustadores deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio desde el momento en que se encuentre en el lugar del siniestro.

**Tabla de niveles de servicio masivos**

- Los siniestros masivos deberán atenderse de acuerdo a los siguientes niveles de servicio conforme al número de créditos reportados en un mismo siniestro.

Viviendas reportadas	Nivel de servicio
Menor o igual a 300	17 días naturales
de 301 a 600	20 días naturales
de 601 a 900	23 días naturales
de 901 a 2,000	30 días naturales
de 2001 a 5,000	40 días naturales
De 5001 a más	50 días naturales

- Estos niveles de servicio incluyen las 48 horas de anticipación correspondientes al envío de la fecha y hora de la cita con el acreditado descrito en el punto 7 de siniestros catastróficos del endoso 2.
- El tiempo de nivel de servicio comienza a contar desde la fecha del envío de acreditados afectados (reporte de daños) y termina con la fecha de entrega de las determinaciones de pérdida (sin errores) al Infonavit.
- En caso de no lograr el contacto con el acreditado para la realización del levantamiento de daños, será responsabilidad del despacho de ajustadores informar esta situación a la Gerencia de Seguro de Daños antes del término del nivel de servicio establecido.
- El entregable es la determinación de pérdida (levantamiento de información y cédula de ajuste) sin errores.
- La aseguradora deberá presentar semanalmente un informe, de acuerdo al formato que defina la Gerencia de Seguro de Daños, con los avances de las inspecciones realizadas a las viviendas siniestradas, y en caso de requerirse para casos excepcionales, este informe deberá entregarse con periodicidad diaria.





- La aseguradora se deberá apegar a las penalizaciones por incumplimiento definidas en la Cláusula 22.5 "Penalización (individuales y masivos)".

### **22.3. Reportes de siniestralidad (individuales y masivos)**

- Se realizará el corte de los siniestros el último día de cada mes con información de los convenios firmados. Este reporte de siniestralidad es el que se entregará por la aseguradora al Infonavit.

Por otro lado, se entregará el reporte de los siniestros ocurridos para generar la reserva correspondiente, los cuales se deberán entregar por separado (individuales y masivos).

- La aseguradora deberá entregar un informe trimestral de siniestralidad a la Gerencia de Seguro de Daños dentro de los primeros 10 días naturales de los meses de septiembre, diciembre, marzo y junio para su visto bueno u observaciones a los reportes de siniestralidad que envíe el despacho de ajuste designado. En caso de no entregar dicho informe, se aplicará la misma pena convencional definida en la Cláusula 21 "Estadística". La Gerencia de Seguro de Daños entregará sus comentarios en 15 días hábiles a partir de la fecha en la que reciba el informe trimestral.

En el reporte de casos autorizados se agregarán los convenios como evidencia. Los convenios firmados formarán parte del reporte de casos autorizados para cobro de gasto de ajuste y no podrán moverse a otro reporte de casos autorizados posterior. La factura para el pago de los gastos de ajuste se presentará trimestralmente, considerando la lista de determinaciones de pérdida (BDX) mensual con visto bueno de la Gerencia de Seguro de Daños.

### **22.4. No localizados (individuales y masivos)**

1. Si no se localiza al acreditado, aun así, se deberá realizar la visita a la vivienda y comprobar con evidencia fotográfica 5 visitas para individuales y 4 para masivos. Consultar definición de vivienda no localizada en la sección de definiciones.
2. Para contabilizarse, las visitas deberán efectuarse en días distintos y deberán documentarse con la siguiente evidencia: fotos de la fachada de la vivienda en donde se identifique el número de la vivienda, fecha de visita y calle. Al menos dos visitas deberán ser en sábados o domingos evitando los horarios laborales. En el entendido de que, si el acreditado realiza contacto con el Infonavit después de los 4 o 5 intentos de visita, el despacho deberá realizar el levantamiento correspondiente.

### **22.5 Penalización (individuales y masivos)**

Para cada vivienda reportada, se aplicará una penalización de 4 UMA a partir del segundo día natural transcurrido posterior a los niveles de servicios definidos en esta cláusula la penalización será descontada del pago de gastos de ajuste sin importar si ésta excede los gastos de ajuste a pagar de cada vivienda reportada.

Se descontará el importe del monto total de las penalizaciones acumuladas al momento de la facturación de gastos de ajuste.





No solo se evaluarán los niveles de servicio indicados en esta cláusula, adicionalmente también será objeto de evaluación, la calidad con la que se elaboran las determinaciones de pérdida que se entreguen a la Gerencia de Seguro de Daños de cartera.

La aseguradora contará con los días indicados en esta cláusula para entregar las determinaciones de pérdida, si la Gerencia de Seguro de Daños de la Subdirección General de Gestión de Cartera determina que éstas contienen errores y que deben ser corregidos para continuar el proceso, serán devueltas y la penalización de 4 UMA será aplicada a partir del segundo día natural transcurrido, hasta que la aseguradora entregue las determinaciones de pérdida correctamente elaboradas.

Será motivo de penalización de 4 UMA, si una vez pactada la visita el ajustador ya sea en siniestro individual o masivo, no llega al punto de encuentro, sin previo aviso de 8 horas.

El tiempo que le tome al Infonavit para analizar, revisar o dar visto bueno de la información entregada por el despacho de ajuste o la aseguradora, no será contabilizado en los niveles de servicio.

En caso de siniestros masivos o individuales en el que el despacho de ajuste avise oportunamente la imposibilidad de realizar la visita de inspección (avisos de visita) junto con la evidencia correspondiente, o bien, requiera información adicional para realizar la determinación de pérdida como avalúos, estudios o peritajes adicionales solicitados oportunamente, el Instituto considerará la posibilidad de interrumpir los plazos establecidos en esta cláusula.

#### 22.6. Otros

- En caso de que la aseguradora solicite documentación adicional, de acuerdo a la ley del contrato del seguro, ésta deberá solicitarlo de manera formal, en no más de 2 (dos) días hábiles después de haberse entregado el expediente del acreditado.
- En casos de inconformidad por parte del acreditado, la aseguradora cuenta con 5 días hábiles para entregar una carta formal de respuesta, para cada inconformidad, contados a partir de la fecha de la entrega o envío de la misma. También podrá ser enviada por correo electrónico. En caso de no cumplir con este plazo, se aplicará la penalización establecida en la cláusula 22.5 de esta póliza. Lo anterior aplica para siniestros masivos como en individuales. Por cada caso de inconformidad que resulten en pago complementario o revalorización de la pérdida originalmente calculada por el despacho de ajuste, se aplicará una penalización de 10 UMA (Unidad de Medida y Actualización Diaria).
- La aseguradora a través de su despacho de ajustadores deberá presentar cada 10 días hábiles los convenios finales de valorización de pérdidas del total de las viviendas reportadas como inspeccionadas. Contados a partir de la fecha del visto bueno de la determinación de pérdida por parte de la Gerencia de Seguro de Daños. Lo anterior aplica para siniestros masivos como en individuales.
- La Gerencia de Seguro de Daños es la encargada de revisar trimestralmente los niveles de servicio descrita en esta cláusula.





- Dentro de los 15 días naturales de iniciada la vigencia, la aseguradora junto con los despachos de ajustadores y el Infonavit llevarán a cabo reuniones de entendimiento respecto a niveles de servicio y penalizaciones. Asimismo, en éstas la aseguradora deberá:
  - Entregar catálogo de ajustadores con nombre y datos de contacto a la Gerencia de Seguro de Daños,
  - Proporcionar relación con el nombre y datos de contacto de los ejecutivos de la aseguradora que atenderán la cuenta.
  - Recibir capacitación para sus representantes y ajustadores sobre las características y operación de la póliza del seguro de daños.

Si la información anterior no es proporcionada en su totalidad, la aseguradora será objeto de una pena convencional de 30 UMA (Unidad de Medida y Actualización) por cada día de retraso y hasta que sea entregada completamente.

### **23. Arbitraje**

En caso de desacuerdo entre el asegurado y la aseguradora acerca del monto de cualquier pérdida o daño, dicha desavenencia será sometida a dictamen de un árbitro nombrado por escrito de común acuerdo; si no se pusieran de acuerdo en el nombramiento de un solo árbitro, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de un mes a partir de la fecha en que una de ellas hubiera sido requerida por la otra, por escrito, para que lo hiciera.

Antes de empezar sus labores, los dos árbitros nombrarán un tercero para el caso de controversia.

Si una de las partes se negara a nombrar su árbitro o simplemente no lo hiciera cuando sea requerido por la otra o si los árbitros no se pusieran de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del árbitro tercero o de ambos, si así fuere necesario. Sin embargo, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas podrá nombrar el árbitro tercero en su caso, si de común acuerdo las partes así lo solicitaran. El fallecimiento de una de las partes, cuando fuere persona física, o de disolución si fuere una sociedad, ocurridos mientras se está realizando el arbitraje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del árbitro, de los árbitros o del tercero, según el caso.

Si alguno de los árbitros de las partes o el tercero falleciera antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda (las partes, los árbitros o la comisión nacional de seguros y fianzas), para que lo sustituya. Los gastos y costos que se originen con motivo del arbitraje serán a cargo de la aseguradora y del asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio árbitro.

El arbitraje anteriormente planteado no significa aceptación de la reclamación por parte de la aseguradora, simplemente determinará el monto de la pérdida que eventualmente estuviera obligada la aseguradora a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.





#### **24. Controversia**

En caso de controversia, el quejoso deberá acudir a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Si éste último no es designado árbitro, las partes podrán recurrir a los tribunales competentes del domicilio de la aseguradora y asegurado.

De conformidad con los Artículos 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, 50 BIS, 65 y 68 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en caso de controversia, el quejoso podrá, a su elección, acudir a presentar su reclamación ante la CONDUSEF, en sus oficinas centrales o en cualquiera de sus delegaciones o ante la unidad especializada de atención de consultas y reclamaciones de esta institución de seguros en los términos de los Artículos 50-BIS y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, o bien, podrá presentar su demanda ante los tribunales competentes del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la CONDUSEF en los términos del Artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, lo que deberá hacer dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen, o en su caso, a partir de la negativa de esta institución de seguros a satisfacer sus pretensiones. En caso de que el quejoso decida presentar su reclamación ante CONDUSEF y las partes no se sometan al arbitraje del mismo o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del quejoso para que los haga valer ante tribunales competentes en la vía que proceda.

#### **25. Demanda en contra de la aseguradora**

La aseguradora conviene en que ante cualquier acción legal o procedimiento en su contra, efectuado por el asegurado para el pago de cualquier indemnización a que tenga derecho en virtud de este seguro, no se considerará fuera de tiempo si se inicia dentro del plazo establecido en el Capítulo V Prescripción, Artículos 81, 82, 83 y 84 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

#### **26. Fraude o dolo**

La aseguradora quedará libre de toda responsabilidad:

1. Si el asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran de manera inexacta hechos que podrían excluir o restringir dichas responsabilidades.
2. Si hubiere en el siniestro o en la reclamación tergiversación o mala fe del asegurado, del beneficiario, de los causahabientes o de los representantes de cualquiera de ellos. Según lo establecido en la legislación mexicana y las disposiciones normativas aplicables.

#### **27. Indemnización por mora en el pago**

En caso de que la aseguradora, no obstante haber recibido los documentos e información que le haya sido presentada, no cumple con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta, en los términos establecidos en el Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se aplicará lo señalado en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. Lo anterior mientras dure la mora.







### **28. Artículo 25 de la ley sobre el contrato de seguro**

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza, transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.

### **29. Terminación anticipada de la póliza**

No obstante, el término de vigencia de la póliza, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente (cuando el Infonavit por sus intereses así lo determine) mediante notificación por escrito por parte del Instituto del fondo nacional de la vivienda para los trabajadores.

La aseguradora tendrá derecho a la parte proporcional de la prima calculada a prorrata que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiera estado en vigor. La prima no devengada que deberá devolver la aseguradora al Infonavit, en caso de terminación anticipada del contrato-póliza, no será objeto de penalización.

La aseguradora no podrá dar por terminado anticipadamente la póliza sin previa autorización del Infonavit.

Nota: la prima se devolverá siempre y cuando no existan siniestros que afecten esta póliza, de lo contrario se descontarían el monto de los siniestros a la devolución de la prima.

### **30. Prescripción**

Todas las acciones que se deriven de esta póliza de seguro prescribirán en los términos señalados en el capítulo v (prescripción), Artículos 81, 82, 83 y 84 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

### **31. Reclamaciones falsas o fraudulentas**

Si el asegurado presentara cualquier reclamación sabiendo que la misma es falsa o fraudulenta en lo que se refiere a monto o cualquier otra causa, la reclamación quedará invalidada, por lo que no se cubrirá bajo los términos de la presente.

### **32. Subrogación**

cualquier convenio por escrito de exoneración de responsabilidad, celebrado por el asegurado con anterioridad a que exista pérdida bajo el presente, en ninguna forma alterará o afectará este seguro o el derecho del asegurado para ser resarcido bajo el mismo. El asegurado no efectuará trámite alguno después del siniestro que perjudique dichos derechos y hará todo lo que sea necesario para salvaguardar los mismos. Sin embargo, la aseguradora no tendrá derecho a subrogarse o a requerir cesión de los derechos del asegurado o derecho de recuperación contra:

1. El asegurado o cualquiera de las empresas filiales o contra sus directores, ejecutivos, empleados.
2. Cualquiera contratista, subcontratista u otra parte, si tal parte pudiera repercutir en contra del asegurado la cantidad recuperada por la aseguradora.

El Infonavit no tiene empresas filiales, pero cuenta con delegaciones en toda la república mexicana.





### 33. Quiebra e insolvencia

En caso de quiebra o insolvencia del asegurado o de cualquier entidad que se incluya como asegurada, la aseguradora no será exonerada por este motivo del pago de cualquier reclamación debida a la quiebra o insolvencia.

### 34. Requisitos de ley

Se considera que han sido incluidas en la presente póliza de seguro, expedida por la aseguradora, cualesquiera disposiciones requeridas por la normatividad aplicable. Entendiéndose que en la presente póliza aplicarán invariablemente la Ley Sobre el Contrato de Seguros y la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

### 35. Incumplimiento con disposiciones legales

En el caso de que cualesquiera disposiciones de esta póliza de seguro, no puedan aplicarse por el asegurado bajo las leyes mexicanas, en donde el asegurado sufra una pérdida cubierta bajo la presente, debido al incumplimiento de cualquier disposición legal de las mismas, entonces esta póliza de seguro será ejecutada por el asegurado con el mismo efecto como si se hubiese cumplido con tales disposiciones.

### 36. Cláusula de moneda

Tanto el pago de la prima como la indemnización a que haya lugar por esta póliza, son liquidables en los términos de la ley monetaria vigente en la fecha de pago.

### 37. Prelación de condiciones

Las presentes condiciones generales son aplicables a todas las condiciones especiales de este seguro, en tanto no se contrapongan. Si eso ocurre, las especiales tendrán prelación sobre las primeras. En los casos en donde la suma asegurada sea menor al valor de la vivienda, la aseguradora se obliga a cubrir hasta el valor convenido sin aplicar proporcionalidad respecto al valor de la vivienda.

### 38. Cláusula de proporción indemnizable

No aplica proporción indemnizable.

### 39. Cláusula de pérdida neta final NMA457.

La pérdida neta final se determina como la suma realmente pagada por la compañía en liquidación de las pérdidas o responsabilidades después de hacer las deducciones por todas las recuperaciones, todos los salvamentos y todas las reclamaciones a otros seguros que hayan cobrado, no se incluirá todos los gastos de ajuste que resulten de la liquidación de las pérdidas excepto los salarios de los empleados y los gastos de oficina de la compañía.

Todos los salvamentos, recuperaciones o pagos recuperados o recibidos posteriormente a la liquidación de la pérdida bajo esta póliza serán aplicados como si se hubieran recuperado o recibido antes de la liquidación antes mencionada y se harán todos los ajustes necesarios por las partes aquí mencionadas. Con tal de que nada de lo contenido en esta cláusula se considere que significa que las pérdidas bajo esta póliza no son recuperables hasta que se haya determinado la pérdida neta final del seguro.





#### 40. Ajustadores designados

**Heco Insurance Adjusters, S.A. de C.V.**, es el despacho de ajuste designado por la aseguradora y el Infonavit, el cual se encargará de evaluar los daños que se presenten durante la vigencia de la póliza, tanto de las afectaciones que apliquen para la capa a retención del asegurado y a la capa en exceso de esta retención y será responsable de determinar los precios unitarios que se utilizarán en el ajuste de siniestros.

Una vez designado el despacho de ajuste, la aseguradora, dentro de las reuniones de entendimiento que se deben tener dentro de los 15 días naturales de iniciada la vigencia, deberá:

- Presentar contrato/convenio celebrado por la aseguradora y el ajustador, en donde conste que el ajustador se mantendrá disponible durante toda la vigencia de la póliza de aseguramiento para realizar los servicios de ajuste que le indique el Infonavit o la aseguradora.
- Proporcionar un catálogo con los datos de contacto del personal del despacho de ajuste que atenderá la cuenta.
- Entregar un escrito al Infonavit informando que se realizaron las siguientes verificaciones al despacho de ajuste designado:
  - A sus procesos operativos y de control (en cuanto a manuales de procedimientos para la evaluación de daños, operación y lineamientos) en cuanto al servicio de ajuste que se brindará al Infonavit.
  - En cuanto al personal que atenderá la cuenta para validar que se encuentre debidamente capacitado en cuanto a los alcances de la cobertura contratada.
  - Que cuente con una organización y estructura que garantice el cumplimiento de los niveles de servicios indicados en la póliza del seguro de daños contratada.
  - Que el registro del despacho, ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se encuentre vigente durante la vigencia de la póliza.
  - Que el personal que realizará las visitas de inspección contará con el estándar de vestimenta que establezca el despacho y cuente con identificación.

Si la información anterior no es proporcionada en su totalidad dentro de las reuniones de entendimiento, la aseguradora será objeto de una pena convencional de 30 UMA (Unidad de Medida y Actualización) por cada día de retraso y hasta que sea entregada completamente.

El despacho de ajuste designado podrá subcontratar los servicios profesionales del personal que considere conveniente para cumplir con el nivel de servicios requeridos por el Infonavit; sin embargo, el Infonavit no será responsable de las obligaciones laborales que se deriven de esta subcontratación. En todo momento el despacho de ajuste designado será responsable ante el Infonavit del cumplimiento de los niveles de servicios establecidos.





En caso de requerirse, la Gerencia de Seguro de Daños en cualquier momento podrá solicitar a la aseguradora la participación de alguno o de los dos despachos de ajuste que integran la terna propuesta. La aseguradora y los reaseguradores tendrán la obligación de aceptar los trabajos de ajuste realizado también por estos despachos de ajuste. Los despachos de ajuste deberán realizar su trabajo bajo las mismas condiciones, estándares de servicio y estructura de costos oferta.

#### **41. No participación de coaseguradoras**

Queda entendido y convenido que en esta póliza no se permite la asociación entre aseguradoras para la cobertura de los riesgos cubiertos en la misma.

#### **42. No adhesión**

Los términos y condiciones establecidos en esta póliza fueron acordados y fijados libremente entre el asegurado y la aseguradora por lo que este no es un contrato de adhesión y por lo tanto, se regula de acuerdo a lo establecido en la ley de instituciones de seguros y de fianzas. En tal virtud, el registro de la nota técnica de esta póliza quedará bajo responsabilidad y a discreción de la aseguradora quien llevará a cabo los trámites que considere necesarios en apego a la ley en vigor.

### **Tercera parte**

#### **Condiciones especiales de la póliza de seguro expedida a favor del Infonavit**

##### **Daños materiales**

##### **1. Bienes cubiertos**

**1.1.** Todas las viviendas que son garantía de créditos otorgados por el Instituto a los derechohabientes. Es decir, todas las viviendas construidas y en proceso de construcción que son garantía de crédito otorgado por el Instituto; viviendas que son garantía de crédito otorgado para la ampliación o remodelación, así como créditos otorgados para pago de pasivos. En todos los casos cuya deuda no haya sido completamente liquidada, también queda asegurada la vivienda recuperada por incumplimiento de contrato.

**1.2.** Todas las viviendas del producto de venta por reserva de dominio.

**1.3.** Todas las viviendas que son garantía de crédito otorgados por el Instituto a los derechohabientes en cofinanciamiento y hasta por el valor convenido en la presente póliza, el cual es independiente de los términos y condiciones contratados por la institución financiera que está cofinanciando.

Asimismo, para este tipo de crédito sólo se cubrirá la parte proporcional otorgada por el Instituto hasta el valor convenido en la presente póliza. En caso de siniestro de una vivienda otorgada en cofinanciamiento con otra institución, el monto de la pérdida a cargo de la aseguradora se determinará proporcionalmente de acuerdo al monto del crédito que el Infonavit haya prestado.

En esta póliza los terrenos donde están ubicadas las viviendas no se encuentren amparados. así mismo, el valor del terreno no se encuentra incluido en la suma asegurada por vivienda.





Los acreditados que liquiden su crédito en el transcurso de la vigencia, automáticamente quedarán fuera de póliza.

En pérdidas se indemniza hasta por el valor convenido de acuerdo a la distribución de créditos proporcionada.

## 2. Bienes no cubiertos

Las presentes condiciones especiales no amparan los siguientes bienes:

- 2.1. Bienes propiedad de "Infonavit" que no estén bajo su responsabilidad, control, custodia o cuidado.
- 2.2. Los contenidos de los inmuebles, mobiliario, equipos, dinero en efectivo, valores, obligaciones u otros, documentos negociables, alhajas, piedras preciosas, pieles y cualesquier otros artículos de este tipo, diferentes a los enseres domésticos considerados en el paquete de indemnización de contenidos asegurado en esta póliza.
- 2.3. Terrenos, tierras, aguas y minerales.
- 2.4. Equipos electrónicos de procesamiento de datos.
- 2.5. Cualquier otra propiedad del Infonavit diferente a las indicadas en los bienes cubiertos.

## 3. Riesgos cubiertos

3.1. Todo riesgo de pérdida o daño físico que causen daños materiales hasta el 100% de la suma asegurada, por la realización de cualquier riesgo, incluyendo riesgos meteorológicos, hidrometeorológicos y sísmicos tales como se enuncian, más no se limitan a:

- Incendio
- Terremoto
- Erupción volcánica
- Desplazamiento del terreno, súbito e imprevisto
- Explosión
- Objetos caídos de aviones, caída de aviones o avionetas o helicópteros o cualquier objeto volador tripulado y no tripulado.
- Caída de árboles

3.2. Los bienes amparados por esta póliza quedan también cubiertos contra las pérdidas ocasionadas por los daños materiales súbitos e imprevistos causados directamente por riesgos geológicos

- Geodinámica externa:
  - Falla y/o grieta geológica
  - Deslizamiento de terreno
  - Desplazamiento del terreno, soliflucción
  - Hundimiento del terreno
  - Asentamientos diferenciales
  - Avalancha
  - Flujo de lodo





- Erosión y deslave:
  - Fluvial
  - Eólica
  - Marina
  - Geohidrológica:
  - Sobreexplotación de mantos acuíferos

**3.3.** Todo riesgo de pérdida o daño físico que causen daños materiales hasta el 100% de la suma asegurada, por la realización de cualquier riesgo ocasionado directamente por riesgos meteorológicos, hidrometeorológicos de acuerdo a los términos y condiciones del endoso AMIS, tales como se enuncian, más no se limitan a:

- Avalanchas
- Granizo y/o nieve
- Helada
- Huracán
- Ciclón
- Inundación
- Inundación por lluvia
- Golpe de mar
- Maremoto
- Marejada
- Nevada y
- Vientos tempestuosos
- Tornados

#### **4. Riesgos no cubiertos**

Estas condiciones especiales no cubren pérdida, daño y/o gasto a consecuencia de:

##### **4.1. Actos o decisiones**

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de actos o decisiones, incluyendo el no actuar o decidir, por parte de cualquier persona, grupo, organización o dependencia gubernamental. Esta exclusión no aplica a pérdidas o daños consecuentes a menos de que exista otra exclusión.

##### **4.2. Desaparición**

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de la desaparición o faltantes reportados al tomarse un inventario, donde no haya evidencia física que muestre qué sucedió.

##### **4.3. Dishonestidad**

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de fraudes, actos u omisiones deshonestas o criminales cometidos por el asegurado solo o en combinación con sus socios, directores, patrones, empleados o por alguien autorizado para actuar a nombre del asegurado o cualquiera persona a quien el asegurado haya confiado los bienes amparados para cualquier propósito.

Esta exclusión no aplica a actos vandálicos.





#### 4.4. Errores en programación de sistemas

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de:

- Errores en programación de sistemas.
- Errores de instrucción a la máquina.

#### 4.5. Acción gubernamental

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de:

- Incautación,
- Confiscaciones,
- Expropiaciones,
- Nacionalización o destrucción de bienes por orden de autoridades gubernamentales,

Sin importar que otra causa o evento que directa o indirectamente:

- Contribuya concurrentemente a,
- Contribuya a cualquier secuencia de,
- Empeore la pérdida o daño, aun si tal otra causa o evento estuviese cubierto de otra manera.

Esta exclusión no aplica:

- A pérdidas o daños causados por o resultantes de actos de destrucción ordenados por la autoridad gubernamental y llevada a cabo por la ocurrencia de cualquier riesgo cubierto en la presente póliza para prevenir su propagación o reducir los efectos negativos del mismo.

#### 4.6. Insectos o animales

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de anidación o infestación de, o descarga o liberación de desperdicio de productos o secreciones de:

- Insectos.
- Pájaros.
- Roedores.
- Otros animales.

#### 4.7. Pérdida de mercado

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de pérdidas de mercado, pérdida de uso o demora.

#### 4.8. Errores

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de errores en el desarrollo, distribución, proceso, manufactura, prueba, instalación, alteración o reparación de los bienes.

#### 4.9. Riesgo nuclear

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de reacciones nucleares o radiaciones, o contaminación radioactiva, sin importar cualquier otra causa o evento que directa o indirectamente contribuya concurrentemente a; contribuya en cualquier secuencia de; o empeore la pérdida o daño, aun si la otra causa o evento estuviese cubierta de otra manera.





Contaminación radioactiva y embalaje nuclear explosivo esta póliza no cubre: pérdida o destrucción o de daño a cualquier propiedad en absoluto o cualquier pérdida o costo independiente resultante o cualquier pérdida consecencial.

Cualquier responsabilidad legal de cualquier naturaleza directa o indirectamente causado por o contribuido o proviniendo de:

- Radiación o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o de la combustión nuclear de cualquier combustible.
- Las propiedades radioactivas, toxicas, explosivas u otras propiedades de dichos componentes de cualquier ensamble explosivo nuclear o componente nuclear de estos mismos.

**4.10. Material de planeación, diseño o mantenimiento**

Este seguro no aplica a pérdidas o daños (incluyendo los costos de corrección o mejora) causados por o resultantes de cualquier falla, deficiencia o defecto de:

- Planear, distribuir, desarrollar, inspeccionar, asentar.
- Diseños, especificaciones, planes, confección, reparación, construcción, renovación, remodelación, graduación, compactación.
- Materiales usados en la reparación, construcción, renovación, remodelación; mantenimiento, de parte o todo de cualquier contenido dentro o fuera de los predios mencionados en las declaraciones.

**4.11. Contaminantes**

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de la descarga, dispersión, filtración, migración, liberación o escape de contaminantes.

Esta exclusión no aplica si la descarga, dispersión, filtración, migración, liberación o escape de contaminantes es causado por o resultante de cualquiera de los riesgos especificados como cubiertos.

**Filtración, contaminación y polución**

En esta póliza, no se cubre: cualquier pérdida daño, costo o gasto; o cualquier incremento en la pérdida daño, costo o gasto asegurado; o cualquier pérdida daño, costo o gasto, multa sanción u otra suma incurrida, sufrida o aplicada por, o bajo la amenaza de, cualquier fallo, orden, directriz, instrucción, petición o convenio por o con cualquier tribunal, agencia gubernamental, autoridad pública, cívica o militar o cualquier otra persona (e independientemente de que sea a consecuencia de un litigio público o privado); que surja de cualquier tipo de filtración o cualquier tipo de polución y/o contaminación o la amenaza de la misma, sea o no causada o a consecuencia de las medidas adoptadas con el propósito de evitar, prevenir, mitigar, remediar, limpiar o remover dicha filtración o polución y/o contaminación o amenaza de la misma.

Para propósitos de esta póliza, el término, "cualquier tipo de filtración o cualquier tipo de polución y/o contaminación" excluye (mas no se limita a):

La filtración o polución y/o contaminación por cualquier cosa, incluyendo, pero no limitado a aquello designado por cualquier agencia o autoridad gubernamental, pública o reguladora como tóxico, peligros o perjudicial a personas, bienes o el medio ambiente, bajo los términos de cualquier ley, ordenanza,







reglamento o decreto presencia o existencia o liberación de cualquier cosa que ponga en peligro o amenace con poner en peligro a la salud, seguridad o bienestar de personas o el medio ambiente.

**4.12. Asentamientos**

Este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de asentamientos, cuarteaduras, contracturas, protuberancias o expansión de superficies pavimentadas o de concreto, cimientos, paredes, pisos, azoteas, techos y albercas que sean paulatinos.

**4.13. Guerra y acción militar**

Este seguro no aplica a pérdida o daño causado por o resultante de:

Guerra, incluyendo la no declarada o guerra civil, acción bélica por una fuerza militar, incluyendo acción de impedimento o defensa en contra de un ataque presente o esperado por cualquier gobierno, autoridad soberana u otra autoridad que use personal militar u otros agentes; o insurrección, rebelión, revolución, poder usurpado o acción tomada por autoridad gubernamental por impedimento o defensa en contra de éstas.

Sin importar cualquiera otra causa o evento que directa o indirectamente: contribuya concurrentemente a; contribuya en cualquier secuencia a; o empeore, la pérdida o daño, aun cuando dicha causa o evento estuvieren cubiertos de otra manera.

**4.14. Desgaste y deterioro**

Este seguro no aplica a pérdida o daño causado o resultante por desgaste y deterioro o deterioro gradual.

**4.15. Terrorismo y sabotaje**

- Terrorismo (ver definición en primera parte: definiciones)
- Medidas tomadas para impedir, prevenir, controlar o reducir las consecuencias que se deriven de cualquier acto de terrorismo.
- Cualquier daño consecuencial derivado de un acto de terrorismo.
- Sabotaje (ver definición en primera parte: definiciones)

**4.16. Daños a terceros**

Se excluye daños a terceros en sus bienes o personas a consecuencia de cualquier acto u omisión del asegurado. Esta exclusión no deja sin efecto a la cláusula 6.11 y 6.12 de la segunda parte de la presente póliza.

**4.17. Asbestos**

Esta póliza no cubre ninguna pérdida directa o indirecta proveniente de, resultante o a consecuencia de o relacionada con la manufactura, minería, procesamiento, distribución, prueba, remedio, remoción, almacenamiento, eliminación, venta, uso de o exposición al asbesto o materiales o productos que contengan asbesto ya sea o no que sea otra la causa de una pérdida la cual haya contribuido concurrentemente o en cualquier secuencia a una pérdida.

**4.18. Microorganismos**

Esta póliza no asegura cualquier pérdida, daño, reclamo, costo, gasto u otra suma originándose directa o indirectamente fuera de o relacionando a: moho, hongo, esporas u otro microorganismo de cualquier tipo,





naturaleza, o descripción, incluyendo, pero no limitado a cualquier sustancia cuya presencia plantea una amenaza real o potencial a la salud humana.

Esta exclusión aplica indiferente si hay (i) cualquier pérdida física o daño a la propiedad asegurado; (ii) cualquier peligro o causa asegurada, ya sea contribuyendo o no concurrentemente o en cualquier sucesión; (iii) cualquier pérdida de uso, ocupación, o funcionalidad; o (iv) cualquier acción requerida, incluyendo, pero no limitado a la reparación, reemplazo, levantamiento, limpieza, disminución, disposición, reagrupación, o pasos tomados para dirigir las preocupaciones médicas o legales concernientes.

Esta exclusión reemplaza y substituye cualquier provisión en la póliza que proporciona seguro, parcial o total, para estas materias.

#### **4.19. Contaminación radioactiva, armas químicas, biológicas, bio-química y electromagnéticas**

Esta cláusula debe ser superior y debe de sobreponerse a cualquier cosa contenida en este seguro.

En ningún caso este seguro debe cubrir responsabilidad por daños o gastos directos o indirectos causados o contribuidos por lo que surjan por medio de:

- Radiaciones ionizantes y/o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier desecho nuclear o proveniente de la utilización de combustible nuclear.
- Propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras riesgosas o contaminantes de cualquier instalación nuclear, reactor u otros montajes nucleares o componentes nucleares, inclusive.
- Cualquier arma de guerra que emplee energía atómica o nuclear por fisión y/o fusión o cualquier otra reacción similar o fuerza o materia radioactiva.
- La radioactividad, tóxica, explosiva u otros peligros o contaminación de propiedades por cualquier causa radioactiva. la exclusión de esta sub-cláusula no se extiende a la radioactividad de isótopos u otra diferente de combustible nuclear cuando dichos isótopos sean preparados, llevados, almacenados o usados por propósitos pacíficos sean comerciales, agricultores, médicos, científicos u otros.
- Cualquier arma química, biológica, bioquímica o electromecánica.

Exclusión de materiales biológicos o químicos.

Se acuerda que este seguro excluye pérdidas, costos o gastos de cualquier naturaleza directa o indirectamente causados por, que resulten o que contengan relación con un uso malicioso real o amenazante con materiales biológicos o químicos, patógenos o venenosos, sin tomar en cuenta cualquier otra causa o evento que contribuya concurrentemente o en cualquier otra sucesión al respecto.

#### **4.20. Datos electrónicos**

No se cubre pérdida, daño, destrucción, distorsión, borrado, corrupción o alteración de información electrónica, cualquiera que fuera la causa.

#### **4.21. NMA 2919 – Guerra y terrorismo**

A pesar de cualquier provisión en contrario dentro de este seguro o de cualquier endoso a esto, es acordado que este seguro excluye pérdidas, daños, costos o gastos de naturaleza directa o indirecta causada por, el





resultado de una relación por cualquiera de las siguientes causas o eventos contribuyendo al mismo tiempo o en cualquier otra secuencia de la pérdida:

- Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (aunque la guerra no sea declarada), guerra civil, rebelión, revolución, levantamiento, conmociones civiles asumiendo las proporciones o ascendiendo a un poder de la sublevación militar o usurpada; o
- Cualquier acto de terrorismo, para el propósito de este endoso un acto de terrorismo significa cualquier acto, incluido pero no limitado al uso de la fuerza o violencia y/o amenaza del mismo, de cualquier persona o grupo de personas, actuando solo o no, o en nombre de o con conexión a cualquier organización(es) o gobierno(s), cometido por política, religión, ideología o propósitos similares, incluyendo la intención de influenciar a cualquier gobierno y/o de poner al público o cualquier sector del mismo en pánico.

También excluye pérdidas, daños, costos o gastos de naturaleza directa o indirecta causada por, el resultado de una relación por cualquier acción tomada para controlar, prevenir, contener o en cualquier camino relacionado a los dos puntos de arriba. Si la aseguradora demanda que por cualquier razón de esta exclusión cualquier pérdida, daño, costo o gasto no está cubierto por este seguro la responsabilidad de presentar prueba contraria deberá recaer sobre el asegurado.

En el evento cualquier porción de esta exclusión será encontrada inválida o inejecutable, el resto seguirá siendo por completo fuerza y efecto.

NMA2919 08/10/2001

#### **4.22. NMA 2915 – Datos electrónicos.**

##### **1. Datos electrónicos exclusión**

A pesar de cualquier provisión en el contrato dentro de la póliza o cualquier aval del mismo, se entiende y se acuerda lo siguiente.

Esta póliza no asegura, pérdida, daño, destrucción, distorsión, borrón de información, borrón, corrupción o alteración de datos electrónicos por cualquier causa, cualquiera (incluyendo, pero no limitando a los virus de computadora) o pérdida de uso, reducción en funciones, costos, gastos, resultado de cualquier naturaleza, sin importar cualquiera otra causa o acontecimiento que contribuye actualmente o en otra secuencia al siniestro.

Datos electrónicos significan: hechos, conceptos e información convertida a una forma utilizable para las comunicaciones, la interpretación o el proceso, por el equipo de proceso de datos o electrónicamente controlado y electromecánico e incluye programas, software y otros códigos cifrados para el proceso y la manipulación de datos o la dirección y la manipulación de dicho equipo.

Virus de computadora significa un conjunto corrompido, dañado o de otra forma sin autorización o instrucciones de código incluyendo un sistema malévolo introducido sin autorización o código programado de otra manera de la cual se propague a través de un sistema informático o de una red de naturaleza. El virus de la computadora incluye, pero no se limita a los caballos de troya, los gusanos de tiempo y las bombas de la lógica.





De otra forma, en un evento de peligros enlistados abajo, resultado de cualquiera de la materia descrita en el párrafo arriba, a) esta póliza, sujeta a todos los términos, condiciones y exclusión serán cubierta de daño físico ocurrido durante el periodo de la póliza, la propiedad asegurada por la póliza directa causado por los peligros enlistados.

2. Valuación de los medios de la información electrónica.

a pesar de cualquier disposición contraria en la póliza o cualquier endoso de esto, se entiende y se acuerda lo siguiente:

Si los asegurados de los medios de la informática electrónica sufren por la póliza la pérdida o el daño físico asegurado, entonces la base de la valuación será el costo de los medios en blanco más los costos de copiar los datos electrónicos del respaldo o de los originales de una generación anterior. estos costos no incluirán la investigación e ingeniería, ni ningún costo de reconstruir, de recopilar o de montar tales datos electrónicos. Si los medios no se reparan, se substituyen o no se restauran la base de la valuación será el costo de los medios en blanco. Sin embargo, esta póliza no asegura cualquier cantidad que pertenece al valor de tales datos electrónicos o partes asegurado o a ningún otro, incluso si tales datos electrónicos no pueden ser reconstruidos, recopilados o integrados.

NMA 2915 25/01/2001

**4.23. NMA 2800 – Reconocimiento de datos electrónicos.**

La compañía no cubre ninguna pérdida o daños, costo, reclamación o gasto sea preventivo, correctivas o de otra índole, directa o indirectamente a consecuencia de o relacionadas a;

- El cálculo de comparación, diferenciación, decencia o procesamiento de datos sobre el cambio de fecha del año 2000, o cualquier cambio de fecha, incluyendo cálculos del año bisiesto, por cualquier sistema de cómputo, hardware, programa o software y/o cualquier microchip, circuito integrado o cualquier dispositivo en equipo de cómputo o equipo de no cómputo, sea o no propiedad del asegurado o no; o
- Cualquier cambio, alteración, o modificación sobre el cambio de fecha del año 2000, o cualquier cambio de fecha, incluyendo cálculos del año bisiesto, por cualquier sistema de cómputo, hardware, programa o software y/o cualquier microchip, circuito integrado o cualquier dispositivo en equipo de cómputo o equipo de no cómputo, sea o no propiedad del asegurado.
- Esta cláusula aplica en referencia a cualquier otra causa o evento que contribuya simultáneamente o por cualquier secuencia de siniestro, daño, costo, reclamación o gasto.

EDRC (A) NMA 2800

**4.24. LMA 5062 – Reclamos fraudulentos.**

Si el asegurado presenta una reclamación a sabiendas de que es falsa o fraudulenta, en relación con la cantidad o de otra manera, esta póliza será nula y todas las reclamaciones de esta póliza serán nulas.

LMA5062 04/06/2006

**4.25. NMA 464 – Guerra y guerra civil.**





No obstante, cualquier cosa contenida en contrario, esta póliza no cubre pérdida o daño directa o indirectamente ocasionados por, o a consecuencia de guerra, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (sea la guerra declarada o no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrecciones, poder militar o usurpado o confiscación o nacionalización o requisición, destrucción de daño a la propiedad por o bajo la orden de cualquier autoridad federal o local. NMA464

**4.26. NMA 2962 – Armas químicas, biológicas, bioquímicas, nucleares, contaminantes radioactivos y electromecánicas**

Queda convenido que este seguro excluye pérdida, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza directa o indirectamente causado por, proveniente de o en conexión con el uso malintencionado o grave peligro de materiales patógenos o tóxicos químicos o biológicos, independientemente de cualquier otra causa o evento contribuyendo al mismo tiempo o en cualquier otra secuencia al mismo.

06/02/03  
NMA 2962

**4.27. NMA 2560 – Filtración, polución y contaminación**

Endoso de limitaciones adicionales y condiciones (estándar) (para uso mundial excepto U.S.A. y Canadá) Este endoso contiene provisiones que posiblemente limiten o prevenga la recuperación bajo esta póliza para resultado de la pérdida.

- Cláusula de exclusión de tierra, agua y aire  
No obstante, cualquier provisión a lo contrario en la póliza en la cual este endoso forma parte (o dentro de cualquier otro endoso que forme parte de esta póliza), esta póliza no asegura tierra (incluyendo pero no limitado a la tierra en la cual la propiedad asegurada es ubicada) agua o aire, cualquiera y dondequiera ocurra, o cualquier interés o derecho con este. La exclusión precedente no se aplicará al agua que está contenida en la tubería o las instalaciones contra incendios en el edificio asegurado al mismo tiempo de cualquier daño asegurado en esta póliza,
- Cláusula de exclusión de filtración y/o polución y/o contaminación  
No obstante, cualquier provisión contraria a la póliza o de la cual este endoso forme parte (o dentro de cualquier otro endoso que se forme parte de esta póliza), esta póliza no asegura:
  - Cualquier pérdida, daño, costo o gasto; o
  - Cualquier incremento en la pérdida asegurada, daño, costo, o gasto, o
  - Cualquier pérdida, costo, gasto, multa, castigo monetario o otra suma la cual es provocada, sufrida o impuesta por amenazas, cualquier juicio, orden, instrucción o petición de, o cualquier arreglo con cualquier tribunal, agencia de gobierno, publica, civil o autoridad militar o cualquier otra persona (y si es o no realmente como resultado de una litigación pública o privada) que proviene de cualquier tipo de filtración o cualquier tipo de contaminación y/o polución, o la amenaza de esto, sea o no realmente causado, como resultado de un riesgo asegurado, o con conexión de las medidas de prevención, la disminución, la mitigación, reparación, limpieza o remoción de tal filtración o polución y/o contaminación, o la amenaza de estos.

El término "cualquier tipo de filtración y o de cualquier tipo de polución y/o contaminación "como usada en este endoso incluye (pero no limita a):





- Filtraciones de o polución y o contaminación por todo, incluyendo, pero no limitando a los que haya sido designado por cualquier regulación gubernamental, publica, cuerpo regulador o autoridad, como toxica, arriesgado, peligroso, letal para las personas, propiedad o ambiente, bajo cualquier ley, ordenanza, regulación o decreto.
- La presencia, existencia, o el lanzamiento cualquier cosa que ponga en peligro o amenaza la salud, seguridad o el bienestar de personas o del ambiente.

- Cláusula de riesgos listados resultantes de la filtración y/o la polución y/o contaminación.

Esta póliza es enmendada según lo dispuesto abajo. Todos otros términos y condiciones de esta póliza permanecen inalterados y siguen aplicándose con toda la fuerza y efecto. Nada contenido en esta cláusula anulará cualquier exclusión de contaminación radiactiva aplicable a esta póliza. Si cualquiera de los riesgos listados abajo son resultado de la filtración y/o la polución y/o la contaminación, entonces tales riesgos enlistados no serán excluidos únicamente por la cláusula de exclusión de filtración precedente y/o la polución y/o la contaminación.

Riesgos listados, fuego, explosión

Sin embargo, nada en esta cláusula ampliará la póliza a asegurar: 1. perdida, daño, costo, gasto, multa, u otras sumas que provenga de las filtraciones o cualquier clase de polución y /o contaminación que cause o resulte de los riesgos listados; o perdida o daño a cualquier inmueble, con excepción de los inmuebles donde los riesgos listados tomaron lugar, o propiedad y/ o intereses, exceptuando a esos asegurados en la póliza contra los riesgos mencionados.

- Cláusula de filtración limitada y /o polución y/o contaminación resultante de daño físico causado por los riesgos enlistado.

Esta cláusula es inválida y no tiene validez o efecto a menos que una cantidad especificada en el párrafo 2) siguiente.

Esta póliza es enmendada como se verá en adelante. Todos los otros términos y condiciones de esta póliza permanecen intactos y siguen aplicándose con toda la fuerza y el efecto. Nada contenido en esta cláusula anulará cualquier exclusión de contaminación radiactiva, o excepto como lo expuesto en adelante, la o la cláusula de exclusión de filtración precedente y/o la polución y/ contaminación. La incorporación de esta cláusula en ningún caso aumentará el límite de responsabilidad de suscriptor bajo esta póliza o ningún otro endoso aplicable a esta póliza, si:

- A. Cualquiera de los riesgos listados abajo sea único, inmediato y directo causado por el daño físico a la propiedad asegurada en esta póliza en contra de dicho riesgo (de aquí en adelante en esta cláusula referido como "daño original"), y
- B. El daño original es el único, inmediato y directo causado de la filtración en, y/o polución y/o contaminación en propiedad la cual es:
  - En el mismo inmueble como el daño original: y
  - Asegurado por esta póliza contra los riesgos enlistado causando un daño original y
- C. Dicha propiedad está dañada en consecuencia (en lo que sigue en esta cláusula se llamara "daño resultante") entonces esta póliza, sujeta a los siguientes términos adicionales y limitaciones y el método de cálculo en la cláusula vi de este endoso, también asegura:





- El daño resultante; y
- El gasto razonable y necesario incurrido por el asegurador por la remoción de escombros y/ o la limpieza la cual;
  - Limitada al mismo inmueble del daño original, y
  - Hacer lo necesario solo para el daño resultante; pero que en ningún caso incluirá la limpieza o remoción de tierra, agua o aire, (lo cual sea resultado del daño y gasto por remoción de escombros y /o la limpieza que se le referirá en esta cláusula como el “perdida resultante”)

Sin embargo, esta póliza solo asegura la pérdida resultante donde:

- La aseguradora haya acordado pagar por el daño original; y
- En el plazo de un año del comienzo del riesgo enlistado que causó el daño original, el asegurado se dio cuenta y avisó la cantidad al suscriptor de:
  - La pérdida resultante; y
  - Cualquier otro interés a ser reclamado dentro de la póliza como el resultado del daño, ya sea daño físico, interrupción de negocios, gastos extras.

Riesgos enlistados fuego, rayo, explosión.

Sin embargo, nada en esta cláusula ampliará esta póliza a cubrir cualquier condición que existió antes del daño original, ni asegurar cualquier pérdida, daño, gasto, costo, multa, pena, u otra suma incurrida, sostenida o impuesta por, la amenaza de, cualquier juicio, orden, dirección, instrucción o petición de, o cualquier acuerdo con cualquier tribunal, agencia de gobierno, pública, autoridad civil o militar o cualquier otra persona (sea realmente o no como consecuencia del litigio público o privado) en la conexión con cualquier clase de filtración o cualquier clase de polución y/o contaminación de cualquier causa.

La máxima cantidad para cualquier pérdida resultante y cualquier interés reclamado de esta póliza como resultado del daño resultante, sea daño físico, interrupción de negocios, gastos extra o contrarios, que puedan incluirse en el método de cálculo en la cláusula vi en este endoso es (nula ya que no se otorga esta cobertura) (o el equivalente en la moneda local)

VI Método de cálculo

en el cálculo de la suma, si hay, pagable en esta póliza por un reclamo incluyendo gastos de remoción (como previsto en el límite de la cláusula ii de este endoso) y/ o pérdida resultante (previsto en los límites de la cláusula v de este endoso) la cantidad de dicho gasto de la remoción de escombros y/o pérdida resultante se deberá anexar:

la cantidad del daño (como está definida en la cláusula ii) o la cantidad del daño original. (definida en la cláusula v), y otras cantidades, si hay, aseguradas bajo esta póliza como resultado de la misma ocurrencia que los suscriptores estén dispuestos a pagar, pero por la aplicación del deducible o la cantidad subyacente, será acordado el pago. Entonces la suma resultante será la cantidad, de la cual primero todos los deducibles y luego cualquier cantidad subyacente a la cual esta póliza está sujeta será aplicado y luego el balance, si hay, será la cantidad pagadera, sujeta a todas otras provisiones de esta póliza y a los límites (s), sublímite (s) y límite (s) agregados aplicables.





**4.28. NMA 1622 – Contaminación radioactiva**

Esta póliza no cubre:

- Pérdida o destrucción de o daño a cualquier propiedad en absoluto o cualquier pérdida o gasto absoluto resultante o a consecuencia de o cualquier pérdida consecuencial.
- Toda responsabilidad legal de cualquier naturaleza.

Directa o indirectamente causado por o a consecuencia de:

- Radiación iónica o contaminación por radiactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier desperdicio del consumo de combustible nuclear
- Propiedades nucleares, tóxicas, explosivas o cualquiera otra propiedad peligrosa de cualquier montaje nuclear o componente nuclear.

4/4/68 NMA 1622

**4.29. Otras exclusiones adicionales**

- Hurto, saqueo y/o pillaje.
- Contaminación radioactiva.
- Líneas de transmisión y distribución propiedad de la comisión federal de electricidad.
- Pagos exgratia.
- Perjuicios.
- Pérdida consecuencial, excepto los gastos indirectos cubiertos por esta póliza.
- Se excluye contaminación y polución total.
- Se excluyen asbestos totalmente.
- Se excluyen líneas de transmisión y distribución fuera de los predios asegurados.
- Se excluyen:
  - Interrupción de negocios contingente, gastos adicionales, gastos agilización, servicio de interrupción, la negación de las extensiones de acceso y similares interrupciones del negocio sin límites secundarios.
  - Exclusión de enfermedades transmisibles LMA5393.

Con respecto a esta póliza, aplican los siguientes endosos:

- Esta póliza, está sujeta a todos los términos, condiciones y exclusiones aplicables, cubre pérdidas atribuibles a pérdidas físicas directas o daños físicos que ocurran durante el período del seguro. En consecuencia y no obstante cualquier otra disposición de esta póliza en sentido contrario, esta póliza no asegura ninguna pérdida, daño, reclamo, costo, gasto u otra suma, que surja directa o indirectamente de, atribuible a, o que ocurra simultáneamente o en cualquier secuencia con una enfermedad transmisible o el miedo o la amenaza (ya sea real o percibida) de una enfermedad transmisible.
- Para los propósitos de este endoso, pérdida, daño, reclamo, costo, gasto u otra suma, incluye, pero no se limita a, cualquier costo de limpieza, desintoxicación, eliminación, monitoreo o prueba:
  - Para enfermedad transmisible, o
  - Cualquier propiedad aquí asegurada que haya sido afectada por dicha enfermedad transmisible.







- Como aquí se indica, una enfermedad transmisible significa cualquier enfermedad que puede transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente de cualquier organismo a otro organismo donde:
  - La sustancia o agente incluye, pero no se limita a, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación del mismo, ya sea que se considere vivo o no, y
  - El método de transmisión, ya sea directo o indirecto, incluye, pero no se limita a, transmisión vía aire, transmisión vía fluidos corporales, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gas o entre organismos, y
  - La enfermedad, sustancia o agente puede causar o amenazar daños a la salud humana o al bienestar humano o puede causar o amenazar daños, deterioro, pérdida de valor, comercialización o pérdida del uso de bienes aquí asegurados.
- Este endoso se aplica a todas las extensiones de cobertura, coberturas adicionales, excepciones a cualquier exclusión y otras coberturas otorgadas.
  - Cultivos.
  - Ganadería, semovientes.
  - Seguro bancario (bankers blanket bond), delito informático, infidelidad.
- Se excluye cualquier cobertura de ramos técnicos.
- Se excluye cualquier cobertura de diversos misceláneos.

#### 5. Tipo de construcción

Comprende la edificación, con sus componentes y elementos que la integran, principalmente cimentación, muros de carga con losas de concreto o muros confinados en estructuras de concreto con techos de concreto y cualquier otro tipo de material de construcción permitido por los reglamentos de construcción aplicables de cada localidad.

Las viviendas son principalmente de tipo unifamiliar, dúplex, triplex, cuádruplex y multifamiliar.

#### 6. Valor indemnizable

Queda entendido que, en caso de pérdida o daño, el monto del finiquito se basará en el costo de reparar, reconstruir, reemplazar o reinstalar con materiales de tipo y calidad similares, sin ninguna deducción por depreciación:

La reparación, reconstrucción, reemplazo o reinstalación (en adelante denominada colectivamente "reposición"), debe ser realizada con la diligencia debida. Sin embargo, se conviene que si dentro de dos años a partir de la fecha del siniestro, no puede demostrarse que los bienes dañados o destruidos han sido reemplazados o reparados con bienes semejantes, entonces el siniestro se indemnizará en efectivo sobre la base del valor actual.

Hasta no realizar la reposición, el monto de responsabilidad de la aseguradora, bajo los términos de las presentes condiciones especiales, con respecto a dicha pérdida, se limitará al valor que la propiedad guarde al momento de ocurrir el siniestro.





Queda convenido que la responsabilidad de la aseguradora por pérdida bajo los términos de estas condiciones especiales, incluyendo esta cláusula, no excederá bajo ninguna circunstancia los valores indemnizables indicados a continuación:

- La suma asegurada de estas condiciones especiales aplicable a la propiedad destruida o dañada.
- El costo de reponer la propiedad o cualquier parte de la misma con un bien nuevo de la misma clase y capacidad.
- La suma real y necesariamente gastada para reponer dicha propiedad o cualquier parte de la misma.

El nivel de servicio y sanción en caso de incumplimiento de esta cláusula, se define en la cláusula 19 pagos de siniestros.





**Endoso 1**

**Valores convenidos  
(Valor de avalúo actualizado)**

Entidad Federativa	# Créditos	\$ Valor Exposición	Rango	# Créditos	\$ Valor Exposición
Aguascalientes	111,269	53,466,758,235	Menor de 50 mil	8,198	280,677,675
Baja California Norte	267,107	142,702,558,759	50 a 100 mil	9,735	727,914,747
Baja California Sur	40,398	24,451,193,500	100 a 150 mil	17,025	2,163,388,617
Campeche	25,579	14,112,823,132	150 a 200 mil	29,773	5,235,166,229
Coahuila	318,944	156,769,598,115	200 a 250 mil	60,801	13,777,580,560
Colima	58,771	28,701,580,160	250 a 300 mil	144,356	40,867,941,424
Chiapas	50,820	26,062,573,338	300 a 350 mil	757,531	246,925,963,617
Chihuahua	304,539	152,057,694,940	350 a 400 mil	1,070,760	402,326,244,446
Ciudad de México	95,164	79,085,528,638	400 a 450 mil	1,064,887	450,642,523,696
Durango	96,700	43,687,393,560	450 a 500 mil	693,916	327,958,809,890
Guanajuato	301,107	151,907,404,574	500 a 550 mil	415,317	217,246,443,220
Guerrero	39,227	21,048,303,711	550 a 600 mil	323,544	185,052,714,761
Hidalgo	145,876	74,585,579,664	600 a 650 mil	199,248	124,282,975,926
Jalisco	469,985	230,131,306,299	650 a 700 mil	155,778	104,991,819,382
Estado de México	476,948	266,987,744,950	700 a 750 mil	124,403	90,064,949,670
Michoacán	113,725	54,449,725,308	750 a 800 mil	100,787	78,011,919,351
Morelos	41,582	27,966,963,797	800 a 850 mil	77,163	63,595,439,338
Nayarit	46,221	23,055,494,668	850 a 900 mil	66,421	58,071,531,277
Nuevo León	727,619	364,874,789,023	900 a 950 mil	47,338	43,702,649,885
Oaxaca	22,543	11,425,011,820	950 a 1,000 mil	37,750	36,788,755,284
Puebla	152,224	78,880,692,940	1,000 a 1,050 mil	33,006	33,810,667,882
Querétaro	132,385	82,429,120,613	1,050 a 1,100 mil	27,650	29,706,861,684
Quintana Roo	220,990	109,004,072,750	1,100 a 1,150 mil	23,769	26,726,088,411
San Luis Potosí	134,317	71,207,686,940	1,150 a 1,200 mil	21,438	25,177,923,779
Sinaloa	183,697	86,897,099,359	1,200 a 1,250 mil	18,090	22,149,689,866
Sonora	245,509	113,631,301,006	1,250 a 1,300 mil	16,480	20,994,298,142
Tabasco	60,481	31,970,708,768	1,300 a 1,350 mil	14,083	18,649,598,952
Tamaulipas	340,334	158,462,473,090	1,350 a 1,400 mil	13,280	18,246,605,373
Tlaxcala	31,980	14,873,442,705	1,400 a 1,450 mil	11,602	16,531,338,846
Veracruz	238,327	122,982,126,007	1,450 a 1,500 mil	10,558	15,566,489,286
Yucatán	155,356	71,047,005,990	1,500 a 1,550 mil	9,395	14,323,709,563
Zacatecas	39,701	18,772,130,539	1,550 a 1,600 mil	8,682	13,675,448,793
<b>Total</b>	<b>5,689,425</b>	<b>2,907,687,886,896</b>	1,600 a 1,650 mil	7,876	12,795,141,627
			1,650 a 1,700 mil	6,932	11,605,942,538
			1,700 a 1,750 mil	6,238	10,757,473,276
			1,750 a 1,800 mil	5,556	9,859,438,008
			1,800 a 1,850 mil	5,076	9,262,441,836
			1,850 a 1,900 mil	4,582	8,589,131,877
			1,900 a 1,950 mil	4,180	8,045,384,857
			1,950 a 2,000 mil	3,875	7,653,347,459
			Mayor a 2,000,000	32,346	80,845,455,846
			<b>Total</b>	<b>5,689,425</b>	<b>2,907,687,886,896</b>

Nota 1 : El valor de exposición que se informa corresponde a un valor indicativo determinado con el valor de avalúo histórico de las viviendas adquiridas con crédito Infonavit al momento del otorgamiento del crédito y actualizado de acuerdo con la metodología establecida por la SCHP en el documento: "Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento".





Nota 2: En caso de pérdida parcial o total, se indemnizará a valor de reposición hasta el 100% del valor de la reparación o reconstrucción, sin exceder el límite máximo por vivienda (valor de avalúo de cada vivienda actualizado a la fecha de siniestro mediante el INPC), para cada vivienda que se defina en la cláusula 7 de las declaraciones y condiciones generales de la presente póliza.

Es importante destacar que el valor de exposición de \$2,907,687,886,896 corresponde al valor de avalúo actualizado (excluye el valor de los terrenos) y no al saldo insoluto.

## Endoso 2

### Procedimiento para reclamación de siniestros

Se presenta un riesgo cubierto por la póliza del seguro de daños que provoca daños a la vivienda en garantía.

#### **Acreditado.**

1. Se presenta en la delegación de su localidad e informa al responsable de la gerencia cobranza del daño que sufrió su vivienda, derivado del riesgo cubierto por la póliza, y proporciona la información y documentación necesaria para identificar la vivienda y el daño.

#### **Infonavit (Delegación).**

2. Revisa que la información sea clara, la documentación completa y corrobora la procedencia de la reclamación validando que el crédito de la vivienda reportada al momento del siniestro, cuente con un saldo insoluto mayor a cero.

3. Revisa e integra expediente del siniestro y lo envía a la Gerencia de Seguro de Daños de la Subdirección General de Gestión de Cartera.

#### **Infonavit (Gerencia de Seguro de Daños).**

4. Corrobora la procedencia del seguro.

5. Genera la formal reclamación a la aseguradora.

#### **Aseguradora**

6. Genera folio con el que se atenderá el siniestro, recibe expediente del daño y designa ajustador para valoración de los daños.

#### **Ajustador**

7. Envía a la gerencia de seguros de daños y a la delegación en todos los casos con 48 hrs. de anticipación la fecha y hora de la visita pactada con los acreditados.

8. Realiza valoración del siniestro de los daños y elabora dictamen técnico





Formato de levantamiento de daños:

- Se deberá llenar el formato usando letra legible
- El ajustador o inspector deberá registrar su nombre y firma
- Se deberá registrar el nombre y firma de quien está presente en el levantamiento de daños de acuerdo a los siguientes puntos:
  - El ajustador al llegar a la vivienda debe cerciorarse que está tratando con el acreditado, por lo que solicita identificación oficial con fotografía, si el acreditado no cuenta con ella o no la presenta, entonces el ajustador no puede ingresar a la vivienda, y puede dejar un aviso de visita, solicitando presentar la identificación en la siguiente visita.
  - Al llegar a la vivienda puede encontrarse que no está el acreditado y que será atendido con un tercero, éste deberá mencionar su parentesco o relación con el acreditado. el ajustador anotará en la cédula de levantamiento y en el BDX el nombre del tercero, su relación o parentesco y solicitará su identificación oficial con fotografía de la cual anexará una copia. Si el tercero no cuenta con identificación oficial o no la proporciona, el ajustador no puede ingresar a la vivienda, pudiendo dejar aviso de visita.
- En el campo de observaciones se deben indicar circunstancias específicas observables como: nombre correcto, dirección actualizada, vivienda abandonada, vandalismo de puertas, ventanas o enseres de baño y/o cocina, etc.
- El ajustador al identificarse con el acreditado, deberá solicitarle su identificación oficial (INE o pasaporte) para anexar al formato de levantamiento de daños la hoja donde se expone la fotocopia de la identificación oficial con la que se identifica la persona presente en el levantamiento de daños, debe ir rubricada por ajustador.
- En los casos que el personal de la Delegación no asistiera al levantamiento de daños, el ajustador agregará la siguiente leyenda en el formato de levantamiento de daños **“personal de la delegación no asistió”**.

¿Procede la indemnización?

**Sí.** Pasa al punto 9.

**No.** Pasa al punto 21.

9. Elabora cédula de determinación de pérdidas con los conceptos cubiertos y el monto total por indemnizar,

10. Envía la determinación de pérdidas a la aseguradora para revisión y visto bueno correspondiente. Contando con visto bueno, lo envía a la Gerencia de Seguro de Daños ¿la Gerencia de Seguro de Daños otorga visto bueno?

**Sí.** Pasa al punto 11

**No.** Pasa al punto 8

**Ajustador.**

11. Genera convenio final de valorización de pérdidas con el monto total por indemnizar y lo entrega a la Gerencia de Seguro de Daños.

**Infonavit (Gerencia de Seguro de Daños).**





12. Registra el monto de la indemnización en el sistema Institucional correspondiente.

13. Solicita la liberación de la orden de dispersión automatizada de pago (en adelante DAP) o bien la transferencia bancaria a la Gerencia de Gestión de Seguros.

**Infonavit (Gerencia de gestión de seguros).**

14. Libera la orden DAP o bien se libera la transferencia bancaria con cargo a la reserva del seguro de daños.

**Infonavit (Gerencia de Seguro de Daños).**

15. Envía la orden DAP o transferencia bancaria autorizada a la Gerencia de Cobranza de la Delegación Regional de Infonavit.

**Infonavit (Delegación).**

16. Entrega al acreditado la orden DAP o bien realiza la transferencia bancaria a la cuenta indicada por el acreditado.

**Acreditado.**

17. Recibe orden DAP o transferencia bancaria y firma carta finiquito de indemnización.

**Infonavit (Delegación).**

18. Envía copia de la carta finiquito a la Gerencia de Seguro de Daños.

**Infonavit (Gerencia de Seguro de Daños).**

19. Recibe finiquito.

20. Cierra expediente.

**Fin del procedimiento.**

***En caso de rechazo de siniestro.***

**Ajustador**

21. Informa a la aseguradora de la improcedencia del siniestro.

**Aseguradora**

22. Informa formalmente al Infonavit de la improcedencia del siniestro. deberá proporcionar una respuesta formal utilizando lenguaje claro y comprensible para el acreditado, la cual debe contemplar la siguiente información:

- Los datos generales del siniestro.
- El o los conceptos (daños) reclamados por la acreditada(o).
- La síntesis de la forma cómo se presentan los daños de acuerdo con el escrito de reclamación, el acta de protección civil y el levantamiento de daños y en su caso respecto a los daños determinados en la cédula de determinación de pérdida.





- Los fundamentos, de acuerdo con la póliza por los cuales no proceden los daños reclamados por la acreditada(o).
- Incluir un reporte fotográfico

**Infonavit (Delegación).**

23. Recibe negativa de improcedencia del siniestro e informa.

**Acreditado.**

24. Recibe reporte de improcedencia del siniestro.

25. Pasa al punto 20.

***En caso de inconformidad del acreditado***

**Acreditado**

26. Presenta su escrito de inconformidad en la delegación.

**Infonavit (delegación).**

27. Informa a la Gerencia de Seguro de Daños

**Infonavit (Gerencia de Seguro de Daños).**

28. Recibe inconformidad

29. Reporta inconformidad con la aseguradora y el ajustador

**Ajustador**

30. Informa a la aseguradora de la inconformidad del siniestro.

31. De acuerdo con el motivo de la inconformidad realiza las visitas adicionales que sean necesarias y prepara la carta de formal respuesta.

**Aseguradora**

32. Informa formalmente al Infonavit la carta de formal respuesta de la inconformidad.

Deberá proporcionar una respuesta formal utilizando lenguaje claro y comprensible para el acreditado, la cual debe contemplar la siguiente información:

- Los datos generales del siniestro.
- El o los conceptos (daños) reclamados por la acreditada(o).
- La síntesis de la forma cómo se presentan los daños de acuerdo con el escrito de reclamación, el acta de protección civil y el levantamiento de daños y en su caso respecto a los daños determinados en la cédula de determinación de pérdida.
- Los fundamentos, de acuerdo con la póliza por los cuales proceden o no proceden los daños reclamados por la acreditada(o).
- Incluir un reporte fotográfico

**Infonavit (Gerencia de Seguro de Daños).**

33. Recibe carta de formal respuesta de la inconformidad e informa a la delegación.





**Infonavit (delegación).**

34. Recibe la carta de formal respuesta de la inconformidad del siniestro e informa.

**Acreditado.**

35. Acusa de recibido la carta de formal respuesta de la inconformidad del siniestro.

36. Si procede la inconformidad pasa al punto 9

Si no procede la inconformidad pasa al punto 20

**Procedimiento para el pago de gastos de ajuste**

**Aseguradora**

1. Trimestralmente elabora factura por el importe de los gastos de ajuste de los siniestros.

2. Elabora reporte de la siniestralidad identificando los eventos cuyo monto pagado o indemnizado fue inferior y superior a la retención asumida por el asegurado. Asimismo, señalando el importe detallado de los gastos de ajuste en que se incurrió.

3. Entrega factura de gastos de ajuste a la gerencia de gestión de seguros con el reporte de siniestralidad que justifique el cobro de los gastos de ajuste. El reporte de siniestralidad debe ir acompañado del visto bueno. Escrito o en correo electrónico de la Gerencia de Seguro de Daños de la Subdirección General de Gestión de Cartera.

**Infonavit (Gerencia de Gestión de Seguros)**

4. Recibe factura y reporte de siniestralidad con gastos de ajuste a cargo del Infonavit.

5. Valida importe exigido en pago por la aseguradora por concepto de gastos de ajuste.

¿Es correcto?

**Sí.** Pasa al punto 6.

**No.** Regresa al punto 1.

6. Solicita el pago de los gastos de ajuste.

**Infonavit (Gerencia de gestión de seguros)**

7. solicita a la gerencia de control de pagos el pago de los gastos de ajuste.

**Aseguradora**

8. Recibe pago de gastos de ajuste.

9. Fin del procedimiento







### Endoso 3

#### Política de pago de gastos de ajuste

Los honorarios por gasto de ajuste serán pagados trimestralmente por el Infonavit a la compañía aseguradora, de acuerdo a la siguiente estructura de costos:

Tipo de siniestro	Siniestros procedentes	Siniestros no procedentes	Visitas realizadas sin éxito
Masivos (eventos donde se afectan al menos dos viviendas)	De acuerdo al porcentaje de gastos de ajuste de la propuesta económica.	Para determinar el importe a pagar por este concepto: al número de viviendas dictaminadas como no procedentes se multiplicará por el promedio unitario del gasto de ajuste de los siniestros procedentes del trimestre que corresponda	\$100 más I.V.A. (Impuesto al Valor Agregado) por cada visita, hasta un máximo de 4 visitas realizadas. En caso de concretar un dictamen procedente o no procedente, el Infonavit pagará el importe que resulte de deducir al gasto de ajuste el importe acumulado que se origine del número de visitas realizadas (pagadas al importe aquí indicado)
Individuales (eventos donde solo se afecta una vivienda)	De acuerdo al porcentaje de gastos de ajuste de la propuesta económica	Para determinar el importe a pagar por este concepto: al número de viviendas dictaminadas como no procedentes se multiplicará por el promedio unitario del gasto de ajuste de los siniestros individuales procedentes del trimestre que corresponda.	\$150 más I.V.A. (Impuesto al Valor Agregado) por cada visita, hasta un máximo de 5 visitas realizadas. En caso de concretar un dictamen procedente o no procedente, el Infonavit pagará el importe que resulte de deducir al gasto de ajuste el importe acumulado que se origine del número de visitas realizadas (pagadas al importe aquí indicado)

Para la valoración de las afectaciones en los siniestros individuales y masivos, el despacho de ajuste designado deberá realizar la visita presencial de inspección en sitio. Se deberá proporcionar evidencia fotográfica que incluya la imagen del periódico que corresponda al día de visita de la presencia del personal del despacho de ajustadores en el sitio, en donde se pueda comprobar la fecha y hora de la visita, para cada uno de los intentos.





En los supuestos, donde ajustador no concrete la visita de levantamiento de daños, solicitará a la Gerencia de Seguro de Daños nuevos datos de contacto.

Las etapas de no localizados que sean presentadas a la Gerencia de Seguro de Daños deberán acompañarse de los requisitos antes descritos y de las evidencias fotográficas, de no ser así, dichas etapas serán rechazadas hasta no contar con las evidencias correspondientes. El despacho de ajuste y el empleado del Infonavit elaborarán un acta en donde se constate que no se tuvo éxito en la visita de inspección y será firmado por ellos.

En todos los casos de las visitas de ajustadores para atender los reportes de daños de vivienda de acreditados, el personal del despacho de ajustadores será acompañado por un empleado del Infonavit de la delegación que corresponda, excepto que la delegación indique a la Gerencia de Seguro de Daños y al despacho de ajuste que no cuenta con los recursos para ello

## Entregables

#	Entregable	Periodicidad	Gerencia responsable de supervisión y ejecución de los servicios	Plazo	Penal convencional
1	Carátula de póliza	Una vez al inicio del servicio	Gerencia de Administración de Presupuesto a través de la Gerencia de Gestión de Seguros	15 días hábiles después de haber iniciado la vigencia de la póliza	20 UMA por cada día natural de retraso
2	Póliza con las condiciones de aseguramiento	Una vez al inicio del servicio	Gerencia de Administración de Presupuesto a través de la Gerencia de Gestión de Seguros	15 días hábiles después de haber iniciado la vigencia de la póliza	20 UMA por cada día natural de retraso
3	Reporte de siniestralidad	Mensual durante la vigencia	Gerencia de Administración de Presupuesto a través de la Gerencia de Gestión de	Dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes	30 UMA por cada día natural de retraso

*Handwritten signature*





			Seguros		
4	Carta cobertura	Una vez al inicio del servicio	Gerencia de Administración de Presupuesto a través de la Gerencia de Gestión de Seguros	1 día hábiles antes de iniciar la vigencia	Cancelación de carta de asignación

**JOSÉ LUIS ESPINOSA ESPINOSA**  
REPRESENTANTE LEGAL DE AGROASEMEX, S.A.

