



Entidad Fiscalizada: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.	Sector: Hacienda	Registro: 06086
Área Fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF	Título: Reclamaciones SCV Clave: 700 Tipo: Financiera y de Cumplimiento	

ÍNDICE

	Hoja
I. Antecedentes.....	2
II. Objetivo.....	3
III. Alcance.....	3
IV. Área Fiscalizada.....	4
V. Resultados del Trabajo Desarrollado.....	4
VI. Monto, por justificar, aclarar o recuperar.....	7
VII. Resumen.....	7
VIII. Opinión.....	8
IX. Cédulas de Observaciones.....	8

Entidad Fiscalizada: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.	Sector: Hacienda	Registro: 06086
Área Fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF	Título: Reclamaciones SCV Clave: 700 Tipo: Financiera y de Cumplimiento	

I. Antecedentes

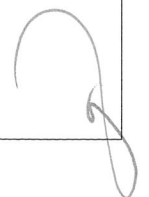
Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV-SHF) es una Institución de Seguros, en cuyo capital participa Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF), la cual tiene por objeto asegurar créditos destinados a la adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social; mitigando el riesgo de crédito de una cartera hipotecaria en caso de que el acreditado final presente incumplimiento de pago.

Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV-SHF) para el ejercicio de sus funciones se apoya en la estructura administrativa de SHF, en términos de las disposiciones aplicables y de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 24 Quáter de la Ley Orgánica de Sociedad Hipotecaria Federal.

De conformidad con la reunión de enfoque estratégico para la realización del plan anual de fiscalización del Órgano Interno de Control, se identificó que el rubro de reclamaciones del Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV) no había sido revisado desde el ejercicio 2019 y por ello se promovió este acto de fiscalización.

Para tal efecto, mediante oficio No. OIC-AAIDMGP-SCV-013/2021 de fecha 30 de septiembre de 2021, enviado a la Dirección Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF por el Lic. Juan Gabriel Sánchez Vázquez, Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión en SCV-SHF, notifica la Orden del Acto de Fiscalización número 06/21 y se describe que él funge como auditor responsable de la coordinación del acto de fiscalización; así como los analistas que participaran, L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa, como jefe de grupo, L.A.P. Efrén Sandria Hernández y C.P. José Luis Herrera Becerril, como analistas de auditoría.

La orden del acto de fiscalización fue recibida por el Director de Seguros de Crédito a la Vivienda en la misma fecha de su notificación.



Entidad Fiscalizada:
Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Hacienda

Registro: 06086

 Área Fiscalizada:
Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF

 Título: Reclamaciones SCV
Clave: 700
Tipo: Financiera y de Cumplimiento

II. Objetivo

Verificar que los mecanismos de operación y control en el ejercicio de las reclamaciones de cobertura de SCV, aseguren el pago a los Intermediarios Financieros (I.F.) en tiempo y forma.

III. Alcance

El periodo revisado fue del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Universo, Muestra y representatividad.

Mes	Reclamaciones pagadas (Universo mensual y total)	% Relativo al universo	Muestra de las reclamaciones pagadas (expedientes)	% de la muestra respecto a su mes	% de la Muestra revisada respecto al universo	Universo de expedientes por mes	% Relativo de expedientes revisados	No. de expedientes (muestra)	% de los expedientes respecto a su mes (muestra)	% de los expedientes revisados respecto del total (muestra)
Enero	12,856,770	14.34%	4,259,841	33.13%	4.75%	107	16.72%	13	12.15%	2.03%
Febrero	14,470,927	16.14%	4,655,504	32.17%	5.19%	104	16.25%	15	14.42%	2.34%
Marzo	11,355,940	12.67%	6,212,876	54.71%	6.93%	79	12.34%	19	24.05%	2.97%
Abril	8,551,763	9.54%	-	-	-	68	10.62%	2	2.94%	0.31%
Mayo	4,609,374	5.14%	-	-	-	29	4.53%	-	-	-
Junio	3,006,494	3.35%	-	-	-	25	3.91%	-	-	-
Julio	4,624,223	5.16%	-	-	-	30	4.69%	3	10.00%	0.50%
Agosto	2,629,564	2.93%	-	-	-	20	3.12%	-	-	-
Septiembre	5,453,346	6.08%	-	-	-	36	5.62%	-	-	-
Octubre	6,336,103	7.07%	-	-	-	51	7.97%	-	-	-
Noviembre	7,251,771	8.09%	-	-	-	49	7.66%	-	-	-
Diciembre	8,502,196	9.48%	-	-	-	42	6.57%	2	4.76%	0.31%
Totales	89,648,471	100.00%	15,128,221		16.88%	640	100.00%	52		8.46%

Entidad Fiscalizada: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.	Sector: Hacienda	Registro: 06086
Área Fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF	Título: Reclamaciones SCV Clave: 700 Tipo: Financiera y de Cumplimiento	

El acto de fiscalización se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y se aplicaron los procedimientos de auditoría que en cada caso se estimaron necesarios; las técnicas de auditoría empleadas para la revisión fueron:

- Estudio General.
- Análisis.
- Investigación.
- Cálculo.

IV. Área fiscalizada

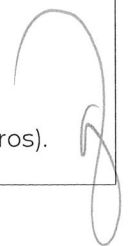
La unidad fiscalizada fue la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF, cuyo objetivo, conforme al Manual de Organización General de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., vigente es:

“Dirigir y coordinar la contratación y ejercicio de los Seguros de Crédito a la Vivienda. Realizar el pago de las diferentes garantías otorgadas por Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. y FOVI, así como efectuar las reservas técnicas del SCV-SHF y el reaseguro del mismo”.

V. Resultados del trabajo desarrollado

El trabajo de fiscalización consistió en verificar y analizar el contenido de los expedientes de las reclamaciones del SCV de los I.F. seleccionados como muestra de la revisión; así mismo se analizó la base de datos del ejercicio 2020 de las reclamaciones del SCV y los formatos de decisión de reclamación.

- Se revisaron 52 expedientes relacionados con reclamaciones de cobertura del SCV, verificando que se cumpliera con el contrato de Seguros de Crédito a la Vivienda Bancario y sus anexos, conforme a los siguientes documentos:
 1. Solicitud de reclamación.
 2. Sentencia ejecutoriada.
 3. Dación en pago.
 4. Convenio judicial.
 5. El crédito asegurado registre 18 mensualidades consecutivas no pagadas.
 6. Tabla de amortización firmada por el acreditado.
 7. Bitácora de cobranza; póliza de SCV; inspección de la propiedad (evidencia fotográfica, ubicación geográfica, entre otros).



Entidad Fiscalizada:
Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Hacienda

Registro: 06086

Área Fiscalizada:
Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF

Título: Reclamaciones SCV
Clave: 700
Tipo: Financiera y de Cumplimiento

- Se revisó la base de datos de las 640 reclamaciones ingresadas en 2020 contra 65 formatos de decisión de reclamación (14 del 1er. trimestre y 51 del 4to. trimestre), asimismo se comparó con la información de 52 expedientes solicitados como muestra, desarrollando las siguientes actividades:

1. Se verificó que no existiera duplicidad en pólizas y nombres de beneficiarios del SCV.
2. Se identificó el monto mensual cobrado por cada Intermediario Financiero.
3. Se identificó por Intermediario Financiero, por mes y tipo de recuperación (18 y 24 meses, adjudicación y dación) el monto cobrado por cada uno de ellos.
4. La información de la base de datos fue comparada contra 65 formatos de decisión de reclamación y contra los expedientes solicitados como muestra.

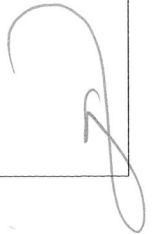
Como resultado del trabajo desarrollado se determinaron 2 hallazgos preliminares que se mencionan a continuación:

- A. Inconsistencias detectadas en la documentación contenida en los expedientes relacionados con reclamaciones de Seguros de Crédito a la Vivienda de conformidad con el procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV, conforme a lo siguiente:

1. Falta de integración de diversos documentos.
2. La fecha de recuperación del inmueble no fue localizada en algunos de los expedientes.
3. Desfase de más de 30 de días naturales para el pago de la cobertura del seguro.
4. Uso de formatos distintos a los establecidos en la cláusula séptima del contrato (causales de recuperación, presentación de la reclamación del siniestro, forma de pago y cálculo de la cobertura del seguro).

- B. La base de datos de Reclamación del ejercicio del SCV muestra inconsistencias respecto del Formato de Decisión de Reclamaciones y con los expedientes documentales, conforme a lo siguiente:

1. Diferencia en montos.
2. Diferencia en fechas.
3. Algunos expedientes no indican que tipo de reclamación se realizó.
4. Números de pólizas que no coinciden con la base de datos.





Entidad Fiscalizada: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.	Sector: Hacienda	Registro: 06086
Área Fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF	Título: Reclamaciones SCV Clave: 700 Tipo: Financiera y de Cumplimiento	

Los hallazgos mencionados fueron comentados con la Subdirectora de Reclamación y Mitigación de Pérdidas, Enlace designado por la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, mismos que se remitieron con oficio OIC-AAIDMGP-SCV-017/2021, otorgándose un plazo de 5 días hábiles para que presentaran las justificaciones y aclaraciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la realización del Proceso de Fiscalización, emitido el 5 de noviembre de 2020 por la Secretaría de la Función Pública.

Mediante el oficio SRMP CI 049/2020 el Enlace remitió la justificación y aclaración para la atención del hallazgo 1, del cual, derivado del análisis de la respuesta proporcionada, se determinó que el hallazgo fue atendido, conforme a lo siguiente.

- De los 52 expedientes revisados se determinó que 37 de éstos no contenían la documentación que se menciona en el contrato de Seguros de Crédito a la Vivienda Bancario y sus anexos, de lo anterior, el área fiscalizada proporcionó la información documental que complementa lo siguiente:
 1. La falta de integración de diversa documentación. Los expedientes auditados contaron con la documentación completa y de acuerdo con lo estipulado en el contrato que cada intermediario financiero tiene celebrado con SCV SHF.
 2. La fecha de recuperación del inmueble no fue localizada en algunos expedientes. Los créditos señalados son aquellos créditos, cuyo tipo de recuperación corresponde al denominado 18 moras, esta fecha de recuperación no se localiza en el contenido del expediente, ya que la fecha de recuperación es en sí, el mes 18 de incumplimiento, siempre y cuando se cuente con sentencia de primera instancia.
 3. Desfase de más de 30 días naturales para el pago de la cobertura del seguro. Los créditos señalados corresponden a solicitudes que en su primer ingreso fueron sujetas a observaciones, por lo que contaron con aclaraciones y reconsideraciones, reiniciándose con esto el proceso de reclamación.

Mediante el oficio SRMP CI 050/2020 el Enlace remitió la justificación y aclaración para la atención del hallazgo 2, del cual, derivado del análisis de la respuesta proporcionada, se determinó que el hallazgo fue atendido, conforme a lo siguiente:



Entidad Fiscalizada: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.	Sector: Hacienda	Registro: 06086
Área Fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF	Título: Reclamaciones SCV Clave: 700 Tipo: Financiera y de Cumplimiento	

• Respecto a la verificación de la base de datos de la información de reclamaciones, rechazos y aclaratorias, los formatos de decisión de reclamación y los expedientes solicitados, el área fiscalizada proporcionó la información documental que complementa las 18 inconsistencias determinadas, conforme a lo siguiente:

1. Algunos expedientes no señalan que tipo de reclamación se realizó. Los créditos señalados corresponden a recuperaciones a través de convenio judicial, sin embargo, en la base datos se etiqueta para fines estadísticos como "Adjudicación", toda vez que, el convenio es uno de los instrumentos legales para concretar la Adjudicación.
2. Números de pólizas que no coinciden con la base de datos. El intermediario financiero identificó los créditos con los contratos individuales, ligando la información a sus pólizas, conforme a la solicitud Anexo H-2/2.

Es importante mencionar, que los resultados obtenidos de los análisis realizados a los expedientes de la muestra, base de datos de las reclamaciones del SCV y formatos de decisión de reclamación, se refieren en apego al contrato de Seguros de Crédito a la Vivienda Bancario y sus anexos y al procedimiento de reclamación de la cobertura del SCV, la verificación documental y las mejores condiciones para Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. y de los Intermediarios Financieros que contrataron el seguro de crédito a la vivienda.

VI. Monto, por justificar, aclarar o recuperar

Derivado del acto de fiscalización no se determinaron acciones correspondientes por este concepto.

VII. Resumen

Como resultado de las acciones descritas en el presente informe no se emitieron recomendaciones al respecto.

Entidad Fiscalizada: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.	Sector: Hacienda	Registro: 06086
Área Fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF	Título: Reclamaciones SCV Clave: 700 Tipo: Financiera y de Cumplimiento	

VIII. Opinión

Se concluye que en lo general el área fiscalizada cuenta con herramientas suficientes para administrar razonablemente la operación y control en el ejercicio de las reclamaciones de cobertura de SCV y asegura el pago a los Intermediarios Financieros (I.F.) en tiempo y forma, se cumple con el contrato de SCV y se apega a las políticas determinadas y a la normatividad vigente de la Circular Única de Seguros y Fianzas.

Sin embargo, existen deficiencias de control interno que se pueden atender con las siguientes sugerencias:

- Se sugiere llevar un control documental en los expedientes, integrando un índice, folio en documentos, carátula de archivos, entre otras cosas; ya que conforme a la normatividad en la materia de archivo todo documento generado en el desarrollo de las funciones y atribuciones de las dependencias y entidades deberá estar vinculado con las series registradas en los instrumentos de control y consulta archivística, con el propósito de garantizar el acceso y la disponibilidad de la información.

Así mismo, se recomienda que en lo sucesivo la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda a través de la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, realice una adecuada supervisión al contenido, control y custodia de los documentos de los expedientes, con el propósito de atender esta área de mejora.

- Se sugiere que la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de Sociedad Hipotecaria Federal mediante la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas revise y proponga adecuaciones al procedimiento de reclamaciones y mitigación de pérdidas y sean presentados ante los órganos colegiados respectivos, ya que durante el acto de fiscalización se detectaron deficiencias operativas y de control, que si bien no representan un riesgo inmediato y evidente que impida el cumplimiento del objetivo de la Dirección, si resulta importante que se documenten todos los pasos y actividades que se realizan, obteniendo así un procedimiento robusto y estructurado.
- Se sugiere incorporar y señalar en el procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV los contratos celebrados con las diversas Instituciones Financieras (I.F.), en específico el contrato BBVA-Bancomer, el cual cuenta con 3 diferentes métodos de reclamación.

IX. Cédula de observaciones

Sin cédulas de observaciones.