



Instituto para la Protección al Ahorro Bancario
“Reembolso a Depositantes”

**Foro Sobre Protección al Ahorro Bancario,
Una Perspectiva Internacional**



IPAB

- Es el organismo que administra el Seguro de Depósitos en México
- Una de sus atribuciones es la de proteger los ahorros bancarios, de manera explícita y limitada.

AHORRADOR / DEPOSITANTE

Los ahorradores bancarios son nuestros clientes y la razón de ser del Instituto; el proteger sus ahorros cuando un Banco no pueda hacer frente a sus compromisos, es nuestro mandato de Ley.

OBJETIVOS DEL PROCESO

- Resguardar los intereses del ahorrador,
- a través de Sistemas y Procesos que permitan realizar el pago de sus depósitos
- de forma transparente y oportuna,
- con estricto apego a la legalidad,
- buscando siempre la total satisfacción del cliente
- y el menor costo para los contribuyentes.



MANDATO

Pagar dentro de los 90 días posteriores a que el Instituto haya tomado cargo del banco, a los ahorradores que hayan cumplido con los requisitos:

REQUISITOS DE LEY

1. Presentar una Solicitud debidamente firmada, en el plazo establecido
2. Acreditar la propiedad de la cuenta
3. Acreditar identidad
4. No estar excluido

REQUISITOS ADICIONALES

5. Acreditar causahabencia
6. Acreditar representación legal
7. Entregar cédula fiscal

INFORMACIÓN OPCIONAL

8. Proporcionar cuenta para transferencia electrónica




CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

- Apegado en gran medida a los cuatro pilares y elementos de la Guía Internacional⁽¹⁾
- Certificado en la norma ISO 9001:2000
- Requerimiento de información corporativa, contable, operativa y de sistemas
- Utilización de recursos humanos y materiales del banco
- Tres tipos de trámite: normal, simplificado y pago inmediato en ventanilla
- Sistema de cómputo totalmente automatizado bajo ambiente WEB (Intranet / Internet)
- Consolidación de cuentas por cliente
- Segregación de cotitulares a prorrata
- Unificación de saldos

(1) Actividades Previas, Condiciones Necesarias, Procedimientos y, Actividades para el Pago

COMUNICACIÓN CON LOS AHORRADORES

- (-) CONTACTO (+)
- 
- Prensa
 - Radio
 - Posters
 - Sobre informativo
 - Encuestas
 - Telegramas
 - Correo electrónico
 - Centro de atención telefónica
 - Módulos de información en sucursales
 - Visitas domiciliarias



REEMBOLSOS REALIZADOS

BANCO	INICIO	MONTO PAGADO (millones de pesos)	Días promedio para el pago	SOLICITUDES RECIBIDAS	DEPOSITANTES
Quadrum	04-mar-02	\$4,598	7	634	954
Anáhuac	05-ago-02	\$787	1	3	3
Industrial	27-ago-02	\$4,562	1	39	227
Sureste	02-dic-02	\$1,863	8	10,221	42,997

PARTICULARIDADES

1. El Instituto tuvo acceso a la información de dichos bancos, previo a su liquidación.
2. El 70% de los clientes con saldos menores a \$1,000 no presentaron solicitud.
3. El 70% de las Solicitudes fueron evaluadas a través del trámite simplificado.
4. Menos del 1% de los ahorradores mantenían adeudos con los bancos
5. Se honró el 100% de las solicitudes a favor de fideicomisos.
6. Se emitieron 136 resoluciones negativas de pago de obligaciones garantizadas

Más del 68% de los encuestados considera que el seguro de depósitos mexicano se constituye en un mecanismo que ofrece confianza a los ahorradores



PROBLEMÁTICA DETECTADA

- Consolidación de cuentas por cliente
- Segregación de cotitulares
- Datos sociodemográficos incompletos o erróneos
- Saldos menores
- Cheques no cobrados
- Movimientos en tránsito, cuentas concentradoras
- Tratamiento de fideicomisos
- Clientes ilocalizables
- Exclusiones de Ley (apoderados, mala fe del titular)



CONCLUSIONES

- Las encuestas de satisfacción muestran una buena imagen entre los ahorradores atendidos.
- El IPAB se apega razonablemente a las guías internacionales, no obstante...
- Hay ciertas actividades que no se pueden cumplir, por no estar facultado para ello,
- Por lo que se plantean algunas propuestas conceptuales de reformas a la LPAB, las cuales contribuirían a mejorar el proceso de pago de obligaciones garantizadas:
 - Facultades para obtener y, en su caso, mejorar información de los bancos.
 - Facultades para definir cobertura y plazos del proceso de pago.
 - *Nuevos productos bancarios*
 - *Operaciones en tránsito*
 - *Tratamiento de fideicomisos*
 - Facultades para transferir depósitos a otros bancos.
 - Consolidación de depósitos con adeudos vencidos.
 - Presentación de Solicitud sólo en casos excepcionales.
 - Regular campañas de información por parte de los bancos.



Gracias por su atención ...

Visite www.ipab.org.mx