


 CONTRALORÍA
BIENESTAR

 Popular
 SOCIEDAD AGENCIA
 DE SEGUROS

 Popular
 VALORES

 Popular
 PENSIONES

 Popular
 FONDOS DE INVERSIÓN

 Banco
 Popular

Auditoría Interna

C- 368

C- 369

**MEMORANDO DEFINITIVO
 COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
 ANS-175-2017**

ARCHIVO

C- 370

C- 371

PARA: Licda. Gaudy Serrano Morales, **Gerente
 BP Total Heredia**

 Lic. Adrian Rosales Vargas, **Jefe
 Agencia Mall Paseo de las Flores**
C: Ing. Víctor Rodríguez Bogantes, Director
Banca de Personas

 Lic. Benjamín García Vargas, Jefe
División Regional Central Oeste
DE: Licda. Maritza Gómez Artavía, Directora
Auditoría de Negocios

ASUNTO: **Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas
 Agencia Mall Paseo de las Flores**
FECHA **30 de marzo 2017**
I. Introducción

En cumplimiento con lo establecido en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017, se evaluó el proceso de otorgamiento de la cartera de crédito en sus diferentes líneas (se exceptúan Visa y Pignoración) ejecutado por la Agencia Mall Paseo de las Flores, para el período terminado al 31 de diciembre del 2016, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La auditoría fue realizada de acuerdo con el "Manual de normas generales de auditoría para el sector público" y las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público", dictadas por la Contraloría General de la República.

"INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente". Tel: 2104-9754

Se les recuerda que según lo establecido en el artículo 36, tienen un **plazo de 10 días** para comunicar a esta Auditoría la documentación con la cual se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en el informe que se remite, así como el cronograma en el que se señalen los responsables de la implementación de las recomendaciones y los plazos definidos por su área para el cumplimiento.

Asimismo, se recuerda que el incumplimiento injustificado de los deberes y funciones en materia de control interno por parte del jerarca, titulares subordinados y los demás funcionarios públicos, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, podrán hacerlos incurrir en responsabilidad administrativa según lo previsto en el artículo 39 de la referida Ley, así como de las sanciones establecidas en su artículo 41.

En punto a lo anterior, es fundamental que para efecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en este informe, las áreas establezcan los procedimientos que le permitan mantener el control de las fechas de cumplimiento de cada una de las recomendaciones, con el objetivo de implementarlas dentro del tiempo establecido o en su defecto determinar y acreditar los elementos (razonables) que estén limitando dicho cumplimiento, con el fin de solicitar, dentro del periodo establecido, (7 días hábiles antes del vencimiento) las ampliaciones de plazo que correspondan para su validación por parte de esta Auditoría.

i) Objetivo

Objetivo General

Determinar la razonabilidad del análisis de capacidad de pago en el proceso de otorgamiento de la cartera de crédito en sus diferentes líneas (se exceptúa VISA y pignoración), así como el cumplimiento de los planes de inversión de los solicitantes.

ii) Alcance

Para el periodo concluido al 31 de diciembre del 2016, ampliándose en caso de ser necesario.

iii) Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El 27 de marzo 2017, al ser las 10:00, mediante sesión de trabajo en la oficina del BP Total Heredia con la participación de la Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia, Lic. Adrián Rosales Vargas, Jefe de Agencia Mall Paseo Las Flores, Lic. Christian Rojas Varela, Coordinador de la Plataforma de Crédito BP Total Heredia, Lic. Ronaldo Rodríguez Navarro, Analista de Crédito Banca de Personas, Agencia Mall Paseo Las Flores, Lic. Bernal Solano Rodríguez, Analista de Crédito Banca de Personas, Agencia Mall Paseo Las Flores, así como del Lic. Jeffry Herrera Pérez, funcionario de la Auditoría Interna, se procedió al desarrollo de la sesión de trabajo para el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y

recomendaciones específicas expuesta en el informe borrador de la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas aplicado en la oficina Agencia Mall Paseo Las Flores, comunicado mediante el oficio SUBA-84-2017 del 20 de marzo 2017, acción que se documenta mediante acta de discusión adjunta, anexo 1.

iv) Calificación de riesgo y control:

Calificación de riesgo y control				
Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

v) Resumen de hallazgos:

Calificación de riesgo:	Alto	Medio	Bajo
-------------------------	------	-------	------

Núm.	Hallazgo	Riesgo	Pac.
1	Débil análisis de la capacidad de pago y de la documentación soporte de la actividad económica del cliente	Medio	3

II. Comunicación de resultados

1. Débil análisis de la capacidad de pago y de la documentación soporte de la actividad económica del cliente

De la muestra seleccionada para revisión, se identificaron tres casos que representa el 12.5%, en donde se evidencian limitaciones de análisis de la documentación que respalda la información financiera de los clientes lo que ha dificultado validar el análisis realizado para el cálculo de la capacidad de pago de los deudores, resaltando que dos de los casos en cuestión se relacionan con operaciones de crédito de deudores con ingresos propios, en donde se ha omitido considerar aspectos **básicos** que permitan evidenciar de manera razonable el desarrollo de la actividad económica del cliente y de los ingresos, en contraposición a las mejores prácticas y a la normativa vigente, casos que a su vez representaban el 100% de la condición de clientes de ingresos propios dentro de la muestra seleccionada, según se detalla a continuación:

Caso 1**FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO**

Nombre del deudor:	Guzmán Rojas Oscar Mario
Cédula Física:	4-165-416
Actividad económica del deudor:	Ingresos propios – "Acondicionamiento Físico (Club Lomas del Zurquí) y Administrador de Gimnasio (Pozuelo), Profesor MEP (Escuela en Sarapiquí)".
Línea de Crédito:	024, Vivienda Consumo Cuota Única
Monto aprobado:	₡60.000.000,00
Garantía:	Hipotecarias: Casa de Habitación, Finca 154972-000
Fecha de constitución:	16-12-2016
Nivel Resolutivo:	Comité Operativo, 14 de diciembre 2016 Integrantes: Gaudy Serrano Morales Adrian Rosales Vargas Christian Rojas Varela
Estado actual de la deuda:	Al día
Analista Responsable:	Sr. Ronaldo Rodriguez Navarro

Fuente: Expediente de crédito

Razonabilidad de los Ingresos:

El análisis de la capacidad de pago se justifica en los ingresos generados en las actividades de "Acondicionamiento Físico, Administrador de Gimnasio, y profesor de Educación Física del MEP en la Escuela San José, en Río Sucio de Puerto de Viejo de Sarapiquí", con ingresos brutos promedio mensual por ₡2.839.962,00 y netos de ₡2.053.240,75.

Es importante indicar que el 74% del ingreso bruto corresponde a lo percibido como administrador del Gimnasio de la empresa Pozuelo ubicado en el sector de la Úruca, San José (₡2.1 millones), en donde según contrato de servicios, le corresponde la dotación de instructores, mantenimiento y sustitución de equipo con el objetivo de operar la actividad, así como las cargas sociales y seguros respectivos, gastos que no fueron considerados por el analista para determinar la capacidad de pago del deudor.

Cabe mencionar que en el expediente administrativo no se evidencia documentación que permita validar el desarrollo y funcionamiento normal de la actividad del Gimnasio, entre ella:

- ❖ Patente Municipal de funcionamiento
- ❖ Permiso del Ministerio de Salud
- ❖ Pólizas de Riesgos de Trabajo actualizada debido a que la incluida en el expediente data del 2011, no se tienen datos si al momento del crédito dicha póliza se encuentra vigente.

- ❖ Planillas Obrero – Patronal de la C.C.S.S., mismo estipulado en el contrato con la empresa Pozuelo.
- ❖ Desglose de los gastos incluidos en la certificación de ingresos que permitan conocer si estos son relacionados con pago a empleados en el gimnasio, mantenimiento de máquinas, entre otros.

Todo lo anterior, aunado a que tampoco se observa que el analista hubiera cuestionado la disponibilidad de tiempo del señor Guzmán entre las diferentes actividades generadoras de ingresos.

Es importante indicar que la documentación relacionada con ingresos (Constancia salarial, orden patronal, certificación de ingresos, póliza de riesgos del INS) se encontraba vencida al momento de la inclusión del préstamo en SIPO (12 de diciembre 2016).

Sobre el particular esta auditoría considera que la documentación aportada en el expediente no permite validar fehacientemente la existencia de la actividad económica del cliente ni la razonabilidad de haber utilizado el monto total del ingreso por administración del gimnasio como exclusivo del cliente para el cálculo de capacidad de pago y calificarlo como sujeto de crédito, con un resultado del 34,83%. La inconsistencia en el análisis de la capacidad de pago incumple con lo establecido en el anexo 8 "Guía de Información de Ingresos Propios", tal como se describe:

- Anexo 8 de la Guía información de ingresos propios:
"...Así mismo, se deberá documentar el expediente con algunos elementos adicionales que permita dejar fehacientemente demostrada la existencia de la actividad en particular certificada. Los siguientes son algunos de los elementos que se pueden utilizar y deberán de tomarse en consideración únicamente los que correspondan al caso particular que se está analizando No obstante podrán agregarse algunos más no contemplados en esta guía, pero requeridos para el desarrollo de la actividad:

Visita de Campo:

A pesar de que el monto de endeudamiento que tramitaba el cliente fue de ₡60 millones y el 74% de los ingresos utilizados en el cálculo de capacidad de pago provenían de una actividad independiente, no se realizó visita de campo, situación que se contrapone a lo establecido en el Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas de Crédito Banca Empresarial y Corporativa, refiere lo establecido en el punto 4, según se detalla:

"4. VISITA DE CAMPO EN INGRESOS PROPIOS:

Para deudores de Ingresos propios, se debe realizar la visita de campo previo a la aprobación del crédito.

Se debe realizar visita de campo, a partir de \$12.000 en saldo acumulado equivalentes a colones y montos inferiores no se requiere visita de campo de

forma obligatoria, sin embargo, si el perfil de riesgo y la actividad del deudor lo amerita el analista o persona competente queda facultado a realizar dicha visita, esto tanto para clientes de Banca de Personas como en Banca Empresarial y Corporativa"

Verificación del Plan de Inversión:

Los recursos del crédito destinados para la cancelación de pasivos distintos a la vivienda correspondieron al 44% del monto aprobado, superando el porcentaje máximo del 40% establecido en la normativa vigente para la formalización de la Línea 24 en el Manual de Productos de la Banca de Personas, según se muestra a continuación:

Cuadro 2
Distribución de giro de los recursos del crédito

Plan Inversión	Entidad	Monto Girado	%
Cancelación de Pasivo Por Vivienda	Mutual Alajuela (Vivienda)	¢28.959.668,24	48,26%
	Total Pasivo Vivienda		¢28.959.668,24
Cancelación de Pasivos Por Consumo y otros	Mutual Alajuela (Fiduciario)	¢4.942.566,13	44,22%
	Mutual Alajuela (Capital de Trabajo)	¢7.017.234,08	
	Caja de Ande (Desarrollo Económico)	¢14.262.424,10	
	Banco General (Tarjeta)	¢312.736,00	
	Total Otros Pasivos	¢26.534.960,31	
Otros	Gastos de Formalización	¢1.772.742,93	
	Abono extraordinario (No hay autorización del cliente)	¢2.732.625,52	
	Total	¢60.000.000,00	

Fuente: Expediente de crédito.

Lo evidenciado incumple la Normativa específica, Manual de Productos de la Banca de Personas, Línea 24, apartado "Monto máximo por otorgar", que refiere al límite máximo del 40% del monto aprobado para cancelar pasivos de consumo, se detalla:

"\$250.000 (al tipo de cambio vigente al momento de realizar el crédito)
Se podrá destinar máximo un 40% del monto aprobado, para cancelar pasivos de consumo".

Adicionalmente, se identificó que en el proceso del giro de la operación de crédito, se aplicó un movimiento 55 (crédito a amortización) por ¢2.732.625,52; justificado por la oficina en que una vez canceladas las deudas de vivienda y personales (consumo) y los rebajos de formalización, se tuvo un disponible de recursos, el cual se procedió

a su aplicación directa mediante aplicación de caja seca al saldo del crédito, sin consentimiento del cliente.

Lo anterior evidencia un error de cálculo de la oficina sobre el monto requerido por el cliente en función de los compromisos del plan de inversión a cancelar, así como de la ausencia de información y del consentimiento previo del cliente para la aplicación de los recursos disponibles.

Al respecto el analista responsable Ronaldo Rodríguez, manifestó que dicha solicitud de crédito fue remitida por la Agencia Plaza Heredia ya recomendada, a efecto de que la agencia Mall Paseo Las Flores cumpliera las metas de colocación en la cartera de vivienda al cierre 2016, limitándose a coordinar su logística de expediente y formalización en la agencia Mall Paseo Las Flores.

Aspecto que no es de recibo por parte de esta Auditoría, toda vez que el informe de recomendación fue firmado por el señor Rodríguez Navarro y aprobado por Gaudy Serrano Morales, Adrián Rosales Vargas, Christian Roja Varela, todo sin que se observe la debida diligencia en cuanto a la aplicación de los principios de control y supervisión establecidos, incrementando el riesgo de crédito en perjuicio de los intereses institucionales.

Caso 2

FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO Operación de crédito 023-042-007151-5	
Nombre del deudor:	Ordoñez Valle Mauricio Enrique
Cédula Física:	2-707-553
Actividad económica del deudor:	Ingresos propios - "Venta de Verduras y Frutas".
Línea de Crédito:	042, Ingresos propios
Monto aprobado:	¢4.000.000,00
Garantía:	Fiduciaria: Ordoñez Valle Jorge Luis
Fecha de constitución:	07-06-2016
Nivel Resolutivo:	Comité Unipersonal: Bernal Solano Rodríguez
Estado actual de la deuda:	Morosa: 2 Cuotas de atraso, al 7 de marzo 2017
Analista Responsable:	Sr. Bernal Solano Rodríguez

Fuente: Expediente de crédito

Razonabilidad de los Ingresos:

El análisis de la capacidad de pago se justifica en los ingresos generados en la actividad de "Venta de Verduras y Frutas", que presta el señor Ordoñez Valle, con ingresos brutos promedio mensuales por ¢989.015,00 y netos de ¢729.350,00.

Sin embargo, la certificación de ingresos indica un costo de operación mensual de ¢259.665,00 en la compra de frutas y verduras para generar ingresos por ¢989.015,00, lo que representa una generación de rendimientos del 380%, sin que

se aporte documentación que permita validar el lugar donde se desarrolla la actividad, características físicas del lugar, proveedores, cantidad y periodicidad de compra y venta, a efectos de analizar la razonabilidad de los rendimientos.

Cabe mencionar que el cliente aporta como respaldo financiero copia de un detalle de movimientos de la cuenta personal en el Banco Nacional para el periodo de diciembre 2015 a junio 2016, en donde evidencia que los saldos promedio en dicho periodo no superan los ¢150 mil, lo cual no permite relacionarlo de manera razonable con las cifras certificadas, que se utilizaron para el cálculo de capacidad de pago.

Desarrollo de la actividad:

El informe de recomendación de crédito y la certificación de los ingresos, indica que la actividad económica del cliente es "**Venta de Frutas y Verduras**", con una experiencia de más de 2 años, sin embargo, no existe en el expediente de crédito documentación que permita identificar el lugar y la autorización municipal y sanitaria donde se desarrolla la actividad, por ejemplo:

- Patente Municipal
- Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud
- Evidencia fotográfica del lugar

Es claro que la documentación aportada en el expediente no permite validar fehacientemente la existencia de la actividad económica del cliente, requiriéndose completar el análisis con elementos adicionales que evidenciaran una mayor razonabilidad de dicha actividad, en cumplimiento a lo establecido en el anexo 8 "Guía de Información de Ingresos Propios", tal como se describe:

- Anexo 8 de la Guía información de ingresos propios:
"...Así mismo, se deberá documentar el expediente con algunos elementos adicionales que permita dejar fehacientemente demostrada la existencia de la actividad en particular certificada. Los siguientes son algunos de los elementos que se pueden utilizar y deberán de tomarse en consideración únicamente los que correspondan al caso particular que se está analizando. No obstante podrán agregarse algunos más no contemplados en esta guía, pero requeridos para el desarrollo de la actividad:
 - *Documentos oficiales que vinculen a la persona con su gremio respectivo, sean estos, títulos profesionales, carné de colegios profesionales, licencias de exportación, importación, patentes comerciales, certificados veterinarios de funcionamiento, permisos de explotación, contratos de venta, contratos de servicios profesionales, entre otros.*

Al respecto, el señor Bernal Solano, funcionario responsable del análisis y aprobación de la solicitud de crédito, manifestó que por el monto de la solicitud, la normativa no obliga a la realización de la visita, además, consideró que los elementos incluidos en el expedientes eran suficientes para justificar el desarrollo de la actividad y los ingresos del cliente.

Todos estos aspectos hacen dudar de la información analizada y de la razonabilidad de los ingresos utilizados para el cálculo de la capacidad de pago. Así mismo llama la atención que este tipo de discrepancias básicas no hayan sido cuestionadas y resueltas por el analista como parte de la diligencia en la realización de sus labores.

Caso 3

FORMATIVA DEL CRED	
Nombre del deudor:	Roque Moya Edwin Alonso
Cédula Física:	1-1117-417
Actividad económica del deudor:	Asalariado – Chofer Dos Pinos.
Línea de Crédito:	058, Creditón Sector Privado
Monto aprobado:	¢4.000.000,00
Garantía:	Pagaré # 7821316
Fecha de constitución:	16-03-2016
Nivel Resolutivo:	Comité Unipersonal: Bernal Solano Rodriguez
Estado actual de la deuda:	Morosa: 7 cuotas de atraso, al 7 de marzo 2017
Analista Responsable:	Sr. Bernal Solano Rodriguez

Fuente: Expediente de crédito

Razonabilidad de los Ingresos:

Para el análisis de la capacidad de pago del cliente, en su condición de asalariado en la actividad de "Chofer" en la empresa Dos Pinos, se consideró el monto de ingreso bruto de ¢611.872,85, que incluía ¢205.529,85 por concepto de extras, comisiones y otros, detalladas en la constancia de salario de marzo 2016, sin que el analista haya evidenciado dichos ingresos extra por parte del cliente interrumpidamente durante el último año, según lo establecido en el Manuel de Directrices de Crédito y Tarjetas de Crédito, se detalla:

Se permite sumar montos por concepto de horas extras, comisiones y cualquier otro rubro al salario bruto devengado, siempre y cuando sean reportados a la CCSS y se evidencia que tienen al menos un año de recibirlo ininterrumpidamente. El salario base neto del solicitante, considerando todas las obligaciones que posea, al menos deberá cubrir una vez la cuota del nuevo préstamo.

Condición que permitió acreditar al cliente como sujeto de crédito, con un porcentaje de endeudamiento del 65%, siendo lo correcto 97%, lo cual superaba el límite máximos del 65% establecido para el perfil de riesgo de dicho cliente, tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 3
Recalculo del % de endeudamiento

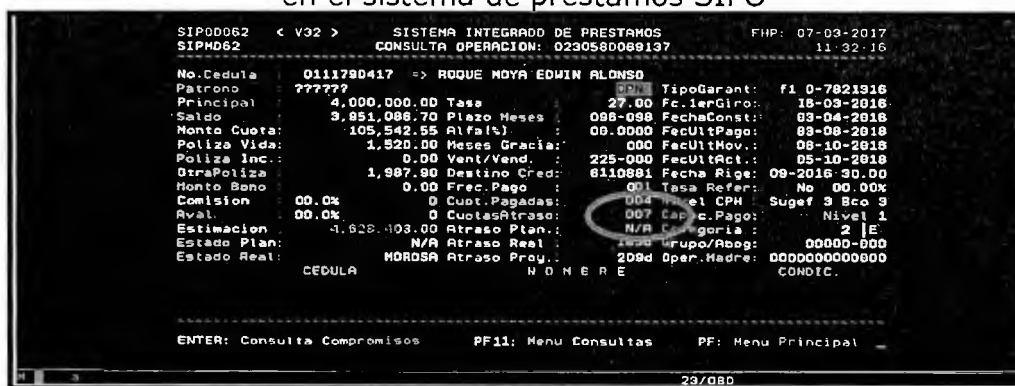
DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS	INFORMACIÓN S/BANCO	INFORMACIÓN S/AUDITORÍA
SALARIO BRUTO	¢406.343,00	¢406.343,00
COMISIONES, EXTRAS Y OTROS	¢205.529,85	¢00,00
DEDUCCIONES S/CONSTANCIA	¢00,00	¢¿ ?
SALARIO NETO	¢554.000,00	¢368.391,00
CUOTAS DEL SFN + NUEVA CUOTA	¢359.841,25	¢359.841,25
OTROS COMPROMISOS DEDUCIDOS	¢723,16	¢¿ ?
TOTAL COMPROMISO	¢360.564,41	¢359.841,25
PORCENTAJE ENDEUDAMIENTO	65%	97 %

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 20-01-2017, 5 cuotas de atraso

Cabe mencionar que al 07 de marzo 2017 la operación de crédito registra una condición de mora de siete cuotas de atraso, sin fiador, se detalla:

Pantallazo del estado de la operación en el sistema de préstamos SIPO



Fuente: Sistema de préstamos SIPO al 7 de marzo 2017

Adicionalmente, se identificó que la constancia de salario aportada por el cliente indicaba un total de deducciones por ¢379.234,55, sin embargo, el analista omitió solicitar al deudor el desglose de las deducciones aplicadas por el patrono, a efectos de validar el compromiso real del cliente y corroborarlo con las obligaciones crediticias registradas en el CIC, a efectos calcular la capacidad real de pago del cliente.

Al respecto, el señor Bernal Solano, funcionario responsable del análisis y aprobación de la solicitud de crédito, manifestó que por error no solicito la documentación

probatoria en cumplimiento a la normativa que regulaba la condición de la constancia de un año en el recibo de cuantías por concepto de extras, comisiones y otros, para ser considerados en el cálculo de capacidad de pago.

Con respecto a las manifestaciones expuestas por los analistas relacionados, las mismas no son compartidas por esta auditoría, ya que la normativa de otorgamiento de crédito refiere a la responsabilidad de que todo trámite de crédito deba evidenciar de manera razonable el desarrollo efectivo de la actividad económica y la generación de los ingresos de cliente, que permitan respaldar el cálculo de capacidad de pago y proyectar la atención de la obligación crediticia, en cumplimiento con el objetivo de las sanas prácticas de administración de riesgos y el uso adecuado de los recursos en el otorgamiento de nuestros créditos, sin discriminar el monto y/o actividad económica del solicitante.

Los casos expuestos, evidencian la falta de cuidado en las etapas de análisis y supervisión del proceso de otorgamiento de crédito para un deudor de ingresos propios, en aspectos básicos de conocimiento, documentación y razonabilidad de las actividades económicas del cliente, y en aplicación de normativa, propiciándose el otorgamiento de crédito a clientes con un perfil de riesgo mayor al definido por la entidad, en perjuicio de los intereses institucionales, así como en contraposición a lo establecido en el anexo 8, de la Guía información de ingresos propios, se detalla:

"...Por la diversidad de las actividades productivas no se particulariza la documentación a presentar, no obstante los más comunes por aceptar para su revisión, entre otros que queden a criterio del Analista, serán los siguientes: facturas de venta, recibos, comprobantes de ingresos, contratos de ventas, etc. Facturas, recibos o documentación en general que justifiquen los principales egresos. Se debe realizar visita de campo, a partir de \$12.000 en saldo acumulado equivalentes a colones y montos inferiores no se requiere visita de campo de forma obligatoria, sin embargo, si el perfil de riesgo y la actividad del deudor lo amerita el analista o persona competente queda facultado a realizar dicha visita, esto tanto para clientes de Banca de Personas como en Banca de Desarrollo, el responsable de la visita validará los ingresos y egresos mediante la visita de campo en la cual debe hacer observaciones (dependiendo de la actividad) sobre tránsito de clientes, espacio físico, tamaño del negocio, equipo con que cuenta, entrevista completa al cliente, cantidad de labores o trabajos realizados promedio por día o unidad de tiempo, instalaciones propias o alquiladas, seguros, ubicación de la competencia, días laborados, precios de los insumos, costos; deberá hacer un levantamiento de información que permita validar tanto los ingresos como los egresos de manera razonable, podrá utilizar referencias de proveedores, incluyendo datos hasta de la manutención familiar si fuera necesario"

Recomendaciones

Para: BP Total Heredia

1. Instruir formalmente y establecer los mecanismos de control que permitan verificar que los funcionarios de la Agencia Mall Paseo de las Flores (analistas, supervisor y Jefatura), cumplan con la obligación de mantener una debida

diligencia para que todo crédito que se relacione con clientes de ingresos propios, independientemente del monto de la solicitud y la actividad del cliente, documente en el expediente la información que permita validar de manera razonable el desarrollo de la actividad económica, las cuantías y periodicidad de los ingresos, que se utilizan para justificar la capacidad de pago del cliente.

Para ello, es fundamental que se fortalezcan los procesos de supervisión, a fin de garantizar la correcta aplicación de la normativa y la colocación crediticia.

Fecha cumplimiento: 31 mayo 2017 **Nivel de Riesgo: Medio** **TR: C**

2. Instruir formalmente y establecer los mecanismos de control que permitan verificar que los funcionarios de la Agencia Mall Paseo de las Flores (analistas, supervisor y Jefatura), cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia para que en todo análisis de un sujeto de crédito, que presente cancelaciones de pasivos bajo la modalidad de crédito de la línea cuota única, se ajusten a los porcentajes establecidos en la normativa vigente, de manera que se giren los recursos en las líneas de crédito establecidas de acuerdo con los planes presentados por el cliente, en cumplimiento a la normativa vigente.

Fecha cumplimiento: 31 mayo 2017 **Nivel de Riesgo: Medio** **TR: C**

3. Instruir de manera formal y establecer los mecanismos de control que le permitan validar que los funcionarios de la Agencia Mall Paseo Las Flores que se desempeñan en calidad de analistas de crédito y/o participan en los niveles resolutivos, cumplan con su obligación de que en el caso de clientes asalariados con referencia de ingresos adicionales por pago de tiempo extraordinario, comisiones y otros conceptos a ser considerados en el cálculo de capacidad de pago, deben efectuar un análisis razonado para la identificación de que dichos ingresos han sido recibidos ininterrumpidamente durante el último año, en cumplimiento a la normativa vigente.

Fecha cumplimiento: 31 mayo 2017 **Nivel de Riesgo: Medio** **TR: C**

4. Instruir formalmente y verificar que los funcionarios de la Agencia Mall Paseo de las Flores que participan en la aplicación de movimientos de caja seca en operaciones de crédito, (analista, formalizador, supervisor y Jefatura), cumplan con la obligatoriedad de adjuntar la documentación soporte y explicativa que respalda la transacción en ejecución, incluyendo entre otros información tal como:

Aplicaciones Vía Caja Seca (02):

- ✓ Reporte de Cierre de cajero
- ✓ Verificación de compromisos al Día
- ✓ Reporte de recibos emitidos general

- ✓ Toda aquella documentación relacionada con el origen del caso según corresponda

Fecha cumplimiento: 31 mayo 2017	Nivel de Riesgo: Medio	TR: C
---	-------------------------------	--------------

III. Conclusión


De manera general, en lo referente al análisis de capacidad de pago que se ejecutó en el proceso de otorgamiento de operaciones de créditos en las diferentes líneas de productos de la Banca de Personas, se evidencia la falta de cuidado en las etapas de análisis y aprobación de la documentación que se utiliza para el cálculo de capacidad de pago y verificación de actividad económica en el proceso de otorgamiento de crédito para deudores de ingresos propios, en aspectos básicos de conocimiento, documentación y razonabilidad de las actividades económicas del cliente, propiciándose el otorgamiento de crédito a clientes con un perfil de riesgo mayor al definido por la entidad, aspectos que deben ser solventados de manera inmediata a fin de mitigar los riesgos asociados.



IV. Equipo de Auditoría




Lic. Jeffry Herrera Pérez
Supervisor de Auditoría

Anexo 1

	Acta de Discusión SUBA-84-2017	Página 1 de 3 Formulario 18
Informe borrador SUBA-84-2017		
Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en la Agencia Mall Paseo las Flores		
<ul style="list-style-type: none"> • Al ser las 10:00 horas del 27 de marzo 2017, en la oficina del BP Total Heredia, con la participación de: <ul style="list-style-type: none"> • Representantes de la Administración <ul style="list-style-type: none"> • Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia • Lic. Christian Rojas Varela, Coordinador Plataforma d Crédito BP Total Heredia • Lic. Adrián Rossio Vergara, Jefe de Agencia Mall Paseo las Flores • Lic. Ronaldo Rodríguez Navarro, Analista Crédito Banca de Personas, Agencia Mall Paseo las Flores. • Lic. Bernal Solano Rodríguez, Analista Crédito Banca de Personas, Agencia Mall Paseo las Flores • Representante de la Auditoría Interna <ul style="list-style-type: none"> • Lic. Jeffry Herrera Pérez, Auditor Supervisor • El propósito de esta sesión de trabajo, es el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones específicas expuestas en el oficio SUBA-84-2017 del 20 de marzo 2017, relacionado con la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas en la Agencia Mall Paseo las Flores. • A continuación se detallan los comentarios en forma individual de cada una de las observaciones y recomendaciones particulares: <ol style="list-style-type: none"> 1. Débil análisis de la capacidad de pago y de la documentación soporte de la actividad económica del cliente 		
<p>Recomendación: 1</p> <p>Al respecto, la Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.</p> <p>Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado y se verificará su cumplimiento, con el objetivo de mejorar la estructura de control de la oficina, además se considerará el que todo crédito de ingresos propio sea validado por un equipo de trabajo del BP Total Heredia, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos particulares.</p> <p>Número de recomendación 1 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/05/2017 Funcionario que define la fecha: Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia.</p>		

	Acta de Discusión SUBA-84-2017	Página 2 de 3 Formulario 18
<p>Recomendación: 2</p> <p>Al respecto, la Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.</p> <p>Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado en todas en las oficinas adscritas y se verificará su cumplimiento, con el objetivo de mejorar la estructura de control de la oficina, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos particulares.</p> <p>Número de recomendación 2 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/05/2017 Funcionario que define la fecha: Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia.</p>		
<p>Recomendación: 3</p> <p>Al respecto, la Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.</p> <p>Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado y se verificará su cumplimiento, con el objetivo de mejorar la estructura de control de la oficina, además se considerará el que todo crédito sea validado por el jefe de la agencia u otro funcionario designado por esta Gerencia, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos particulares.</p> <p>Número de recomendación 3 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/05/2017 Funcionario que define la fecha: Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia.</p>		
<p>Recomendación: 4</p> <p>Al respecto, la Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.</p> <p>Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado y se verificará su cumplimiento, con el objetivo de mejorar la estructura de control de la oficina, además se considerará el que todo movimiento de caja sea, sea validado por el jefe de la agencia u otro funcionario designado por esta Gerencia, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos particulares.</p> <p>Número de recomendación 4 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/05/2017 Funcionario que define la fecha: Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BP Total Heredia.</p> <p>Al ser las 11:30 horas, finaliza la sesión de trabajo celebrada para la discusión y aceptación de los resultados emitidos en el oficio SUBA-84-2017 mencionado en la primera página de este documento.</p> <p>Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>		

	Acta de Discusión SUBA-84-2017	Página 3 de 3 Formulario 16
REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN		
Nombre: Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente 27-03-2017		
BP Total Heredia	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha
Nombre: Lic. Adrián Rosaes Vargas, Jefe 27-03-2017		
Agencia Mall Paseo Las Flores	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha
Nombre: Lic. Ronaldo Rodríguez Navarro, Analista de Crédito Banca de Personas 27-03-2017		
Agencia Mall Paseo Las Flores	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha
Nombre: Lic. Bernal Solano Rodríguez, Analista de Crédito Banca de Personas 27-03-2017		
Agencia Mall Paseo Las Flores	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha
Nombre: Lic. Christian Rojas Vareta, Coordinador Plataforma d Crédito 27-03-2017		
BP Total Heredia	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha
REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA		
Nombre: Lic. Jeffry Herrera Pérez 27-03-2017		
Auditor Supervisor	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha
Nota: la media firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en cada una de las hojas de este documento.		



