

CONSTRUYENDO
BIENESTARPopular
SOCIEDAD AGENCIADA
DE SEGUROSPopular
VALORESPopular
PENSIONESPopular
FONDOS DE INVERSIÓNBanco
PopularC-524
C-525.**Auditoría Negocios****MEMORANDO DEFINITIVO
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
ANS- 292-2017**

ARCHIVE

PARA: MBA. Rodolfo Brenes Flores, Gerente
BP Total CartagoLicda. Karol Naranjo Godínez, Jefe
Agencia Paseo Metrópoli**CC:** Ing. Víctor Rodríguez Bogantes, Director
Dirección de Banca de PersonasMBA. Selenia Barrios Leitón, Jefe
División Regional Central Este**DE:** Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora
**ASUNTO:** Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas
Agencia Mall Paseo Metrópoli**FECHA** 09 de junio 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)

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.

ejecutado por la Agencia Mall Paseo Metrópoli, para el período terminado al 30 de abril del 2017, 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.

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 pignorción), así como el cumplimiento de los planes de inversión de los solicitantes.

ii. Alcance

El periodo comprendido entre el 1 de marzo del 2016 y el 30 de abril del 2017, ampliándose en caso de ser necesario.

iii. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El 07 de junio 2017, al ser las 19:00 horas, mediante video conferencia, con la participación del MBA. Rodolfo Brenes Flores, Gerente BP Total Cartago, Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe Agencia Mall Paseo Metrópoli, 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 expuestas en el informe borrador de la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas aplicado en la Agencia Mall Paseo Metrópoli, comunicado mediante el oficio ANS-255-2017 del 24 de mayo 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	Pág.
1	Debilidades de cumplimiento en las condiciones específicas para aprobación y giro de operaciones de crédito en la línea 59	Medio	3

II. Comunicación de resultados

1. Debilidades de cumplimiento en las condiciones específicas para aprobación y giro de operaciones de crédito en la línea 59	Medio
--	-------

Se determinó la aprobación y giro de créditos en la línea 59 "Cancelación de Pasivos", en donde se incumplen algunas de las condiciones

establecidas en el Manual de Productos de la Banca de Personas, condición identificada en cuatro casos que representan el 30% de la muestra general y un 66% de las operaciones de la línea 59 que integraban dicha muestra, según se detalla a continuación:

1. Se aprobaron y giraron créditos por cuantías superiores al límite máximo del 30% del monto del pasivo cancelado a otras instituciones, a pesar de que los clientes presentaban deudas activas en el Banco Popular, en total contradicción a lo establecido en la normativa vigente, Manual de Productos de Banca de Personas, según se detalla:

Cuadro 1
Operaciones con giro adicional al 30%
en relación al pasivo cancelado

Operación	Monto Aprobado	Monto que Cancela Otras Inst	Monto Girado Adicional s/Banco	Monto Girado Adicional s/Auditoría	Diferencia otorgada	Estado
133-059-002809-9	¢2.350.000	¢1.494.464	¢761.700,00	¢448.339,00	¢313.361,00	Morosa 3
133-059-003085-2	¢4.000.000	¢2.225.852	¢1.589.442,40	¢667.755,80	¢921-686,60	Al Día

Fuente: Expediente de crédito

Al respecto el Manual de Productos de Banca de Personas, establece para la línea 59 lo que de seguido se transcribe:

“

- ✓ **Quando el cliente tiene deudas en el Banco Popular con tasas superiores a la de este producto:** se le deberá cancelar como mínimo las operaciones externas con tasas superiores a la de este producto (debe quedar evidencia en el expediente), o hasta donde la capacidad de pago y/o el tope del segmento se lo permita. Si tiene deudas externas con tasas inferiores a la de este producto queda a criterio del cliente si las desea cancelar o no.

Se le podrá girar al cliente hasta un 30% del monto total de las cancelaciones, siempre que la capacidad y/o tope del segmento se lo permita.”

Lo anterior ha permitido el otorgamiento de recursos de crédito a tasas inferiores a la autorizada por el Banco según el perfil y nivel de riesgo definido por la entidad al momento de la aprobación de la línea de crédito, en perjuicio de los intereses institucionales, tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 2
Operaciones y montos afectados con diferenciación
de tasa de interés

Operación	Diferencia otorgada de más	Tasa Interés S/banco	Tasa Interés S/Auditoría	Diferencia Tasa
133-059-002809-9	₡313.361,00	19%	27%	-8%
133-059-003085-2	₡921-686,60	19%	27%	-8%

Fuente: Expediente de crédito, SIPO, Normativa vigente.

2. La operación de crédito 133-059-003161-9 a nombre de Calderón Moya María de la Cruz, por ₡2.400.000,00, se tramitó sin que en el expediente de crédito se acreditara la obligación crediticia a nombre de la deudora que permitiera el uso de esta línea de crédito "cancelación de pasivo", siendo que además el 100% de los recursos del crédito se giraron a la cuenta de ahorro del cliente (00133100007082) y no a un acreedor. Lo anterior en contraposición a las condiciones específicas, línea 59, Manual de Productos de Banca de Personas, que en lo que interesa se transcribe:

- ✓ *Cientes que tienen deudas (incluye tarjetas) con otros entes financieros supervisados, no supervisados o empresas comerciales. (No se pueden cancelar deudas internas).*
- ✓ *Los giros de cancelación de dichas deudas, deberán realizarse por medio de cheque de gerencia u otros medios a nombre del acreedor, se deberán anotar en el cheque la referencia de las operaciones a cancelar según sea el caso."*
- ✓ *El giro adicional para gastos varios o por saldo de intereses se podrá girar directamente al deudor.*

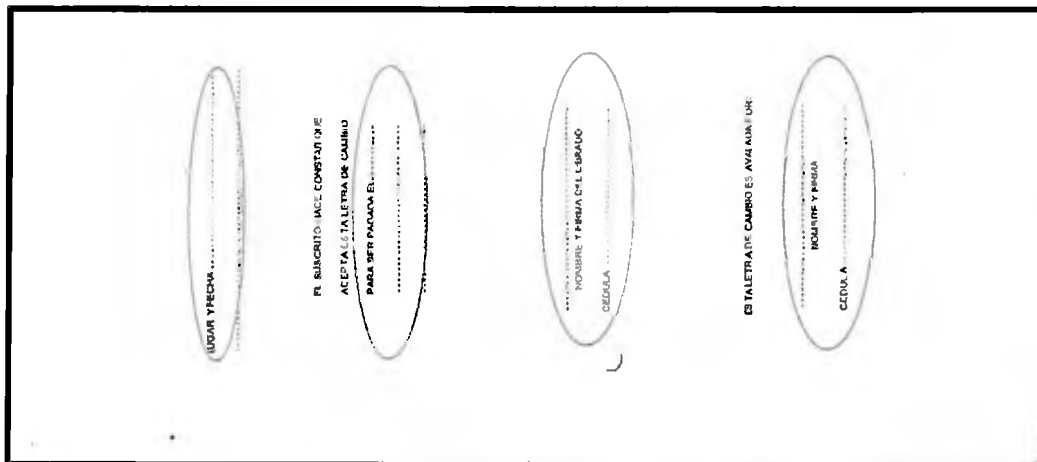
Es importante indicar que en el expediente de crédito, se encuentra archivado una copia de la factura No 179940 por \$31.750,00 de la compañía Franz Amrhein & Co. S. A. por concepto de compra Honda Civic AT 4P LX, a nombre de Giselle Moya Cortes, madre de la deudora, documento que no es de recibo como justificación de la deuda del crédito.

Dichas operaciones fueron aprobadas por el funcionario Héctor Andrés Meneses Montero, Asesor Financiero, en calidad de nivel resolutivo Unipersonal.

3. La operación de crédito 133-059-003285-6 a nombre de Figueroa Gutierrez Jeison José, por \$2.000.000,00, aprobada por Mario Alberto Sosa, se tramitó con el justificante de un endeudamiento personal con un tercero físico (Ana Cristina Gutierrez Alfaro, madre del solicitante), documentado mediante la formalización de una de una "Letra de Cambio", con vencimiento al 01 de abril 2017, letra que a su vez presenta debilidad de formalización, por ejemplo:

- En la parte frontal de la letra de cambio, se omite la información de:
 - El monto de la obligación.
 - El porcentaje de tasa de interés.
 - El nombre y domicilio del librado.
- En el dorso de la letra de cambio, se omite la información de:
 - Lugar y fecha de la formalización de la letra de cambio.
 - La fecha de constancia de pago
 - Nombre, firma y cédula del librado
 - Nombre, firma y cédula del librador.

Se adjunta imagen:



Fuente: Expediente de crédito

Lo anterior no permite acreditar la realidad de la deuda. Al respecto el Manual de Productos de Banca de Personas, para la línea 59 establece en lo que interesa:

- ✓ *Clientes que tienen deudas (incluye tarjetas) con otros entes financieros supervisados, no supervisados o empresas comerciales. (No se pueden cancelar deudas internas).*

Dicha operación fue aprobada por el funcionario Mario Alberto Sosa Ramírez, Asesor Financiero, en calidad de nivel resolutorio Unipersonal.

En suma, estas actuaciones han permitido el otorgamiento de recursos de crédito a tasas inferiores a la autorizada por el Banco según el perfil y nivel de riesgo definido por la entidad en el Manual de Productos de la Banca de Personas, en perjuicio de los intereses institucionales.

Al respecto, la Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe de la Agencia Mall Paseo Metrópoli, manifestó que por inobservancia a la norma o mala interpretación de la misma, se ha girado un monto superior a lo que correspondía, además, manifestó que en algunas capacitaciones de la Banca de Personas se ha dicho que se permite este tipo de documentos como justificante de cancelación de pasivos, sin embargo, la MBA Selenia Barrios Leitón, Jefe de la División Regional Central Este, manifestó que en todo momento el discurso general en las diferentes sesiones de trabajo con las oficinas comerciales, es sobre la obligación de cumplir con las normas de la entidad en todos los procesos.

Recomendaciones**Para: BP Total Cartago**

1. Instruir de manera formal y asegurarse de que la Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe de la Agencia Mall Paseo Metrópoli, cumpla con su obligación de supervisar adecuadamente las actividades de análisis, aprobación y giro de créditos de la línea 59, de manera tal que cumplan en todos sus extremos con las condiciones establecidas en el Manual de Productos de la Banca de Personas y advertirle que en caso de persistir dicha debilidad, podrá ser acreedora a eventuales sanciones disciplinarias y civiles, todo de conformidad con el marco jurídico que regula la materia.

Fecha cumplimiento: 31 julio 2017**Nivel de Riesgo: Medio****TR: CI****Para: Agencia Mall Paseo Metrópoli**

2. Instruir de manera formal y establecer los mecanismos de control que le permitan validar que los funcionarios que se desempeñan en calidad de analistas de crédito, formalización y/o participan en los niveles resolutivos, cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia en el proceso de otorgamiento de crédito de la línea 59, y que estos sean aprobados según las condiciones (giro adicional de recursos, endeudamiento y cancelación de pasivos del cliente), establecidas en el Manual de Productos de la Banca de Personas.


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

Fecha cumplimiento: 31 julio 2017**Nivel de Riesgo: Medio****TR: CI**

III. Conclusión:

De manera general, en lo referente al análisis de capacidad de pago y verificación de cumplimiento de plan de inversión seguido por la administración de la Agencia Mall Paseo Metrópoli, en el proceso de otorgamiento de operaciones de créditos en las diferentes líneas de productos de la Banca de Personas, se evidencia su ejecución de manera razonable en el cumplimiento a la normativa vigente, excepto por los créditos otorgados en la línea 059 "Cancelación de Pasivos", los cuales se han otorgado en contraposición a las condiciones de la línea definidas por la entidad en el Manual de Productos de la Banca de Personas, en perjuicio de los intereses institucionales.

Equipo de Auditoría

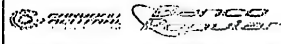

Lic. Freddy Montero Jiménez
Auditor Encargado


Lic. Jeffry Herrera Pérez
Supervisor de Auditoría

ANEXO 1

Acta de Discusión	Página 1 de 3 Formulario 16
Informe borrador ANS-255-2017 Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en la Agencia Mail Paseo Metrópoli	
<p>Al ser las 17:30 horas del 7 de junio del 2017, mediante video conferencia con la participación de:</p> <p>Representantes de la Administración</p> <ul style="list-style-type: none"> - MBA, Rodolfo Brenes Flores, Gerente BP Total Cartago. - Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe de Agencia Mail Paseo Metrópoli. <p>Representante de la Auditoría Interna</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lic. Jeffrey Herrera Pérez, Auditor supervisor <p>Se procede al análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones específicas expuestas en el Informe borrador de la Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en la Agencia Mail Paseo Metrópoli, comunicada mediante el oficio ANS-255-2017 del 24 de mayo 2017.</p> <p>A continuación, se procede a detallar, aquellas observaciones y comentarios realizados por la Administración al Informe:</p> <p>1. Debilidades de cumplimiento en las condiciones específicas para aprobación y giro de operaciones de crédito en la línea 59</p> <p>Recomendación N° 1</p> <p>Al respecto, el MBA, Rodolfo Brenes Flores, Gerente del BP Total Cartago, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe ANS-255-2017 no se tiene objeción para proceder de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría.</p> <p>Se indica que se procederá a realizar una sesión de trabajo con la Jefe de la Agencia para comentar el detalle de los casos del Informe de Auditoría, a efectos de promover la obligación de mantener una mayor debida diligencia en el proceso de análisis de las operaciones de crédito de la línea 59 y demás productos de crédito, en cumplimiento a la normativa vigente.</p> <p>Acción que se verificará periódicamente por parte de la administración del BP Total Cartago.</p> <p>Fecha definida como plazo de cumplimiento: 31 de Julio 2017. Funcionario que define la fecha: MBA, Rodolfo Brenes Flores, Gerente BP Total Cartago.</p>	

Acta de Discusión	Página 2 de 3 Formulario 16												
<p>Recomendación N° 2</p> <p>Al respecto, la Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe de la Agencia Mail Paseo Metrópoli, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe ANS-255-2017 no se tiene objeción para proceder de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría.</p> <p>Se indica que se procederá a realizar una sesión de trabajo con el personal de la Agencia para comentar el detalle de los casos del Informe de Auditoría, a efectos de promover la obligación de mantener una mayor debida diligencia en el proceso de análisis de las operaciones de crédito de la línea 59 y demás productos, en cumplimiento a la normativa vigente.</p> <p>Así mismo, se informa que la administración de la oficina ha puesto en práctica la instrucción de análisis preliminar de que todo proceso de giro se realizara hasta que se verifique por parte de la Jefatura de la agencia, como medida de control y práctica sana.</p> <p>Fecha definida como plazo de cumplimiento: 31 de Julio 2017. Funcionario que define la fecha: Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe Agencia Mail Paseo Metrópoli.</p> <p>Al ser las 18:00 horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el Informe borrador mencionado en la primera página de este documento.</p> <p>Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.</p> <p style="text-align: center;">REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Nombre: MBA, Rodolfo Brenes Flores, Gerente</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Firma</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">06-2017</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">BP Total Cartago</td> <td style="font-size: small;">"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td>Nombre: Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe</td> <td style="text-align: center;">Firma</td> <td style="text-align: center;">7-06-2017</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Agencia Mail Paseo Metrópoli</td> <td style="font-size: small;">"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> </table>		Nombre: MBA, Rodolfo Brenes Flores, Gerente	Firma	06-2017	BP Total Cartago	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha	Nombre: Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe	Firma	7-06-2017	Agencia Mail Paseo Metrópoli	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha
Nombre: MBA, Rodolfo Brenes Flores, Gerente	Firma	06-2017											
BP Total Cartago	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha											
Nombre: Licda. Karol Naranjo Godínez, Jefe	Firma	7-06-2017											
Agencia Mail Paseo Metrópoli	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	Fecha											

		Acta de Discusión	Página 3 de 3
REPRESENTANTE DE LA AUDITORÍA INTERNA			
Nombre: Lic. Jeffrey Herrera Pérez			
Auditor Supervisor	Firma	Fecha	

Nota: la media firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en cada una de las hojas de este documento.

