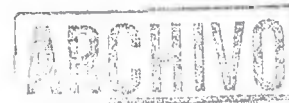




Auditoría Negocios

MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS ANS-293-2017

c-526.



PARA: Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente
BP Total Grecia

Licda. Irene Fonseca Núñez, Jefe
Agencia Grecia Centro

C: Ing. Víctor Rodríguez Bogantes, Director
Dirección de Banca de Personas

Lic. Jorge Alfaro Alpizar, Jefe
División Regional Occidente

DE: Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora



ASUNTO: **Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas
Agencia Grecia Centro**

FECHA **9 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) ejecutado por la Agencia Grecia Centro, para el período terminado al 30 de abril del 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

INFORMACIÓN 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.

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

ii) Alcance

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

i. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El 08 de junio 2017, al ser las 12:30 horas, mediante video conferencia, con la participación de la Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente BP Total Grecia, 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 Grecia Centro, comunicado mediante el oficio ANS-260-2017 del 25 de mayo 2017, acción que se documenta mediante acta de discusión adjunta, anexo 1.

iii) Calificación de riesgo y control:

Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
			✓	

iv) 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 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 las condiciones establecidas en el Manual de Productos de la Banca de Personas, situación identificada en dos casos que representan el 17% de la muestra general y un 100% de las operaciones de la línea 59 que integran dicha muestra, según se detalla a continuación:

1. Para la operación 109-059-003346-9 (cliente no presentaba deudas en el Banco Popular), se autorizó un giro de recursos superior al límite máximo equivalente al doble del monto a cancelar en otras instituciones, según se detalla:

Cuadro 1

Operación con giro adicional al doble del pasivo cancelado

Operación	Monto Aprobado	Monto que Cancela Otras Inst	Monto Girado Adicional s/Banco	Monto Girado Adicional s/Auditoría	Diferencia otorgada	Estado
109-059003346-9	₡7.500.000,00	₡1.584.275,00	₡5.915.721,00	₡3.168.558,00	₡2.747.171,00	Al día

Fuente: Expediente de crédito

Dicha condición se contrapone a lo establecido en el Manual de Productos de Banca de Personas para la línea 59, que en lo que interesa se transcribe:

- ✓ **Quando el cliente no tiene deudas en el Banco Popular, o las que posee tienen tasas iguales o inferiores 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 y/o el tope del segmento se lo permite. 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 el doble del monto total de los créditos cancelados, o hasta donde le permita su capacidad y/o tope del segmento (ejemplo si cancela 2 millones, se le puede girar el doble: 4 millones adicionales).

Lo anterior, ha permitido el otorgamiento de recursos de crédito a tasas inferiores a las autorizadas por el Banco según el perfil y nivel de riesgo definido por la entidad al momento de la aprobación de la línea de crédito 59 en el Manual de Productos de la Banca de Personas, en perjuicio de los intereses institucionales, según se muestra:

Cuadro 2

Operación y monto afectado con diferenciación de tasa de interés

Operación	Diferencia otorgada de más	Tasa Interés S/banco	Tasa Interés S/Auditoría	Diferencia Tasa
109-059003346-9	₡2.747.171,00	19%	27%	-8%

Fuente: Expediente de crédito, SIPO, Normativa vigente.

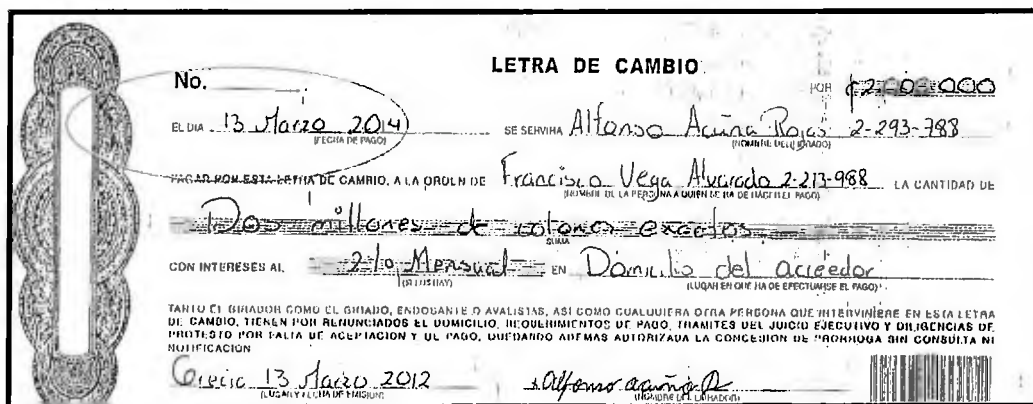
- Se determinó que la aprobación y giro de la operación de crédito 109-059-003082-8 a nombre de Acuña Zamora Michael Walter, por ₡2.000.000,00, se tramitó el 14 de abril del 2016, con el justificante de un endeudamiento personal con un tercero físico (Alfonso Acuña Rojas, padre del solicitante), documentado mediante la formalización de una de una "Letra de Cambio", con vencimiento al 13 de marzo 2014 (nótese que la fecha de pago era 2 años antes de la aprobación del crédito de mérito).

Lo anterior, a pesar de que la normativa vigente de la línea 59, Manual de Productos de Banca de Personas, no permite cancelación de pasivos a persona

física ni refiere la posibilidad de cancelaciones de pasivos documentados con dichos títulos ejecutivos, según se muestra:

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

Se adjunta imagen del documento letra de cambio:



Fuente: Expediente de crédito

Dichas operaciones fueron aprobadas por los funcionarios Kevin Artavia Salazar y Wendy Alfaro Bolaños, Asesores Financieros, en calidad de analistas y nivel resolutivo 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. Irene Fonseca Núñez, Jefe de la Agencia Grecia Centro, manifestó que por inobservancia la norma o mala interpretación de la misma se ha girado un monto superior a lo que correspondía, así como la recepción de letras de cambio como justificantes de pasivos.

**Recomendaciones
Para: BP Total Grecia**

1. Instruir de manera formal y asegurarse de que la Licda. Irene Fonseca Núñez, Jefe de la Agencia Grecia Centro, 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 en 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 Grecia Centro

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:

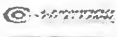
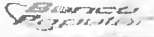
De manera general, en lo referente al análisis de capacidad de pago y verificación de cumplimiento de plan de inversión seguido por la administración de la Agencia Grecia Centro, en el proceso de otorgamiento de operaciones de créditos en las diferentes líneas de productos de la Banca de Personas, se 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 tramitado 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 2 Formulario 18
---	---	--------------------------	--------------------------------

Informe borrador ANS-260-2017
Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en la Agencia Grecia Centro

Al ser las 12:30 horas del 8 de junio del 2017, mediante video conferencia con la participación de:

Representante de la Administración

- Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente BP Total Grecia.

Representante de la Auditoría Interna

- Lic. Jeffrey Herrera Pérez, Auditor supervisor

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 Grecia Centro, comunicado mediante el oficio ANS-260-2017 del 25 de mayo 2017.

A continuación, se procede a detallar, aquellas observaciones y comentarios realizados por la Administración al Informe:

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

Recomendación N° 1

Al respecto, la Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente del BP Total Grecia, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe ANS-260-2017 no se tiene objeción para proceder de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría.

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.

Acción que se verificará periódicamente por parte de la administración del BP Total Grecia.

Fecha definida como plazo de cumplimiento: 31 de julio 2017.
Funcionario que define la fecha: Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente del BP Total Grecia.

		Acta de Discusión	Página 2 de 2 Formulario 16
Recomendación N° 2			
<p>Al respecto, la Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente del BP Total Grecia, manifestó que analizó el detalle de la observación expuesta en el informe ANS-260-2017, no se tiene objeción para proceder de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría.</p>			
<p>Se indica que se procederá a coordinar con la Jefe de la Agencia la realización de una sesión e instrucción 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>Fecha definida como plazo de cumplimiento: 31 de julio 2017. Funcionario que define la fecha: Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente del BP Total Grecia.</p>			
<p>Al ser las 13:00 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>			
REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN			
Nombre: Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente			
BP Total Grecia	Firma	Fecha	
	Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión	8 de 08 2017	
REPRESENTANTE DE LA AUDITORÍA INTERNA			
Nombre: Lic. Jeffry Herrera Pérez			
Auditor Supervisor	Firma	Fecha	
		8-08-2017	
Nota: la media firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en cada una de las hojas de este documento.			