

C-547.

CBP-A2



CONGLOMERADO BIENESTAR



Auditoría Negocios
MEMORANDO DEFINITIVO
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
ANS-316-2017

ARCHIVO

PARA: MBA. Jorge Ulate Cruz, Gerente
BP Total San Pedro

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

Licda. Karla Miranda Pérez, Jefe
División Regional Central Metropolitana

DE: Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora

ASUNTO: Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas
BP Total San Pedro

FECHA 22 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 el BP Total San Pedro, para el período terminado al 30 de abril del 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

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.

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

iii) Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El 22 de junio 2017, al ser las 09:00 horas, en las instalaciones del BP Total San Pedro, con la participación del MBA. Jorge Ulate Cruz, Gerente BP Total San Pedro, Lic. José Joaquín Zamora Sánchez, Subgerente BP Total San Pedro, Licda. Wendy Jiménez Mora, Coordinadora Plataforma de Crédito, BP Total San Pedro, 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 el BP Total San Pedro, comunicado mediante el oficio ANS-312-2017 del 20 de junio 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	Incongruencia entre la información de obligaciones activas en el informe de crédito y la información del cliente en el CIC.	Medio	4
2	Crédito aprobado en la línea 59 por monto superior al límite establecido	Medio	7

II. Comunicación de resultados

1. Incongruencia entre la información de obligaciones activas en el informe de crédito y la información del cliente en el CIC

Determinamos que la información de las cuotas de las obligaciones crediticias del deudor que se incluyeron en el informe de crédito para el análisis y cálculo de la capacidad de pago del cliente, difieren (son menores) de la información que el cliente presentaba en el CIC al momento del trámite, condición identificada en la operación de crédito 018-059-630986-1, por ¢3.500.000,00, a nombre de Loria Salazar Karol Vanessa (4% de la muestra). (Analista y Nivel Resolutivo: Justin Solano Aguilar), según se detalla:

Para el cálculo de capacidad de pago se consideró la Cuota de la operación de crédito en Coopeservidores por ¢25.946,76; a pesar que el CIC refería ¢70.942,15. Esto generó que el monto de compromiso (obligaciones CIC + la nueva cuota del préstamo + tarjeta VISA en aprobación) sumaran un total de ¢133.540,11, siendo lo correcto ¢176.909,07.

A continuación se transcribe la información de las cuotas de obligaciones activas del CIC incluidas en el informe de crédito para el análisis de capacidad de pago:

Cuadro 1
Resumen de las obligaciones activas del cliente
incluidas en el informe de análisis de recomendación

3) DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE.						
3.1 Sensibilización de cuotas de operaciones activas:*						
ENTIDAD	TASA NORMAL	CUOTA NORMAL	TASA MODERADA	CUOTA MODERADA	TASA SEVERA	CUOTA SEVERA
BACSANJOSE	0,00%	0,00	0% y 16,11% TC	0,00	0% y 16,11% TC	0,00
BACSANJOSE	0,00%	0,00	0% y 16,11% TC	0,00	0% y 16,11% TC	0,00
C-SERVIDORES	16,50%	1.626,43	18,50%	1.823,57	20,50%	2.020,72
CAC-SERVIDORES	18,00%	25.946,76	20,00%	28.829,73	22,00%	31.712,71
NOVA SCOTIA	32,17%	0,00	35,17% y 16,11% TC	0,00	34,17% y 16,11% TC	0,00
PROMERICA	0,00%	0,00	0% y 16,11% TC	0,00	0% y 16,11% TC	0,00
PROMERICA	33,00%	6.687,80	34,00% y 16,11% TC	8.000,51	35,00% y 16,11% TC	8.235,82
POPULAR	28,50%	31.347,17	30,50%	32.639,83	32,50%	33.932,50

*NOTA: Fórmula para sensibilizar deudas externas difiere de la fórmula para sensibilizar deudas del Banco Popular en apego a la normativa vigente publicada por la División de Colocación.

Fuente: Expediente de crédito

La cifra resaltada no es concordante con la información del CIC según se muestra a continuación:

Cuadro 2
Reporte del CIC del cliente utilizado en el análisis
de la solicitud de crédito

Reporte Crediticio para la información remitida por las entidades financieras a la entidad gestiona									
Nombre de la Persona:		LORIA SALAZAR K							
Identificación Principal:		114030364 (1)							
Identificaciones Asociadas:		Ninguna							
Grupo de Interés Económico:		Ninguno							
Entidades Vinculadas:		Ninguna							
Meses Consultados:		48		De: 02/20					
Situación de las operaciones									
Entidad	Id. Operación	Moneda	Fecha de vencimiento	Saldo	Monto no desembolsado o fiado/avalado	Cuota Principal	Cuota Intereses	Tipo de Operación	Condición
BANCO	4921511525188580	CRC	28/02/2019	483.851,63	0,00	14.065,00	0,00	3	DEUDOR
BANCO	4921511525188603100	CRC	28/02/2019	0,00	0,00	0,00	0,00	3	DEUDOR
BANCO	3777131735537344	CRC	28/02/2019	116.810,67	0,00	7.889,00	0,00	3	DEUDOR
BANCO	3777131735537044100	CRC	28/02/2019	0,00	0,00	0,00	0,00	3	DEUDOR
BANCO	37771317355370442100	USD	28/02/2019	0,00	324.908,00	0,00	0,00	6	DEUDOR
BANCO	49215115251885802100	USD	28/02/2019	0,00	164.434,00	0,00	0,00	6	DEUDOR
CARVID	BPR-1012-013-313550	CRC	25/01/2017	21.916,29	0,00	21.054,27	307,03	1	DEUDOR
CARVID	BPR-1028-393-243730	CRC	25/02/2018	355.003,80	0,00	57.235,25	13.705,55	1	DEUDOR
COOPERATIVA	4205515000458508	USD	31/05/2020	0,00	215.000,00	0,00	0,00	3	DEUDOR
COOPERATIVA	42055150004585080	CRC	31/05/2020	425.720,01	0,00	21.530,52	0,00	3	DEUDOR
COOPERATIVA	42055150004585082	USD	31/05/2020	60.637,20	0,00	4.637,60	0,00	3	DEUDOR
COMERCIAL	TC110425824	USD	31/07/2020	0,00	70.657,71	0,00	0,00	3	DEUDOR
COMERCIAL	TC110425824E	USD	31/07/2020	51.807,56	0,00	5.899,42	780,15	3	DEUDOR
COMERCIAL	TC110425824N	CRC	31/07/2020	432.826,30	0,00	5.484,88	6.288,12	3	DEUDOR
TOTAL				22.528,20	735.025,00	238,12	21,01		

Fuente: Expediente de crédito.

Adicionalmente el informe de análisis de capacidad de pago incluye \$119.094,62 por concepto de "Otros Compromisos deducidos", sin embargo, esta Auditoría no identifica ningún documento que sustente dicha suma, limitando la verificación de la razonabilidad de la información utilizada en el cálculo de capacidad de pago.

Las referidas condiciones permitieron registrar un porcentaje de endeudamiento del 58,36%, siendo lo correcto 40,86%, según se detalla:

Cuadro 3
Recalculo del % de endeudamiento

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	₡477.486,00	₡477.486,00
Salario Neto	₡432.888,81	₡432.888,81
Cuotas del SFN + Nueva Cuota + Tarjeta de Crédito	₡133.540,11	₡176.909,07
Otros compromisos deducidos	119,094,62	0,00
Total compromiso	₡252.634,73	₡176.909,07
Porcentaje endeudamiento	58,36%	40,86%

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 13-06-2017, Al día

Si bien, el porcentaje de endeudamiento no excedió el límite máximo del 60% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, los datos incluidos en el informe de análisis y recomendación del crédito, difiere del reporte emitido por el ente regulador y la documentación presentada por el cliente, entendiéndose que el proceder anterior no se ajusta a las prácticas sanas de control en el proceso de otorgamiento de recursos de crédito autorizadas, en perjuicio de los intereses institucionales.

Esta situación contraviene lo establecido en el Manual de Directrices Banca de Personas y Tarjetas, 02 de febrero del 2017, según se detalla:

1.6 CAPACIDAD DE PAGO:

Cuotas totales se entenderá como: *Cuota del nuevo crédito más cuotas internas más cuotas externas más pago mínimo de tarjetas de crédito internas y externas más otros rebajos obligatorios. Para efectos del pago mínimo de las tarjetas de crédito, se deberá considerar, para tarjetas de crédito internas nuevas el pago mínimo por el límite de crédito y para las tarjetas de crédito interno y externo ya emitidas se considerará el pago mínimo por lo consumido.*

Las deducciones voluntarias se pueden sumar al ingreso líquido (ahorros, afiliación a cooperativas, sindicatos, asociaciones Solidaristas, otros). Dicha información se deberá documentar en el expediente de crédito, a efecto de que pueda ser considerada en el cálculo de la capacidad de pago.

Al respecto, la Licda. Wendy Jimenez Mora, funcionaria encargada de la supervisión de la plataforma de crédito en BP Total San Pedro, manifestó que se procederá a ejercer mayor control en el proceso de revisión del análisis de capacidad de pago.

Recomendación

Para: BP Total San Pedro

1. Instruir de manera formal y establecer los mecanismos de control que le permitan validar que los funcionarios que se desempeñan como analistas de crédito y/o participan en los niveles resolutivos cumplan con su obligación de efectuar un análisis de cálculo de capacidad de pago razonado que incluya todos los compromisos crediticios reflejados en el CIC y demás información financiera, como la constancia salarial y bases de datos de la entidad y/o de terceros, en cumplimiento a la normativa vigente.

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

Fecha cumplimiento: 30 setiembre 2017 Nivel de Riesgo: Medio TR: CI

2. Crédito aprobado en la línea 59 por monto superior al límite establecido

Determinamos que para la operación 018-059-630970-3 por un monto ϕ 3.000.000,00 aprobada bajo la línea 59 "Cancelación de Pasivos", se autorizó el giro por una cuantía mayor al doble de monto del pasivo cancelado en el trámite del crédito, incumpléndose con ello los límites establecidos en la normativa, según se muestra a continuación:

Cuadro 4 Operación con giro Superior 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
018-059-630970-3	3.000.000	897.265,69	2.102.734,23	1.794.531,38	308.202,93	Al Día

Fuente: Expediente de crédito, SIPO al 30 de mayo 2017

Lo anterior en contraposición a lo establecido en el Manual de Productos de Banca de Personas, vigente, 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)."

Esta condición 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 perjuicio de los intereses institucionales, según se muestra:

**Cuadro 5
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
018-059-630970-3	¢308.202,93	19%	24%	-5%

Fuente: Expediente de crédito, SIPO, Normativa vigente.

Dicha operación fue aprobada por la Lic. Katherine Matarrita Vega, en calidad de nivel Unipersonal el 16 de febrero 2017.

Al respecto, la Licda. Wendy Jimenez Mora, manifestó que la norma la han interpretado en función de que es factible girar los recursos de acuerdo con la capacidad de pago de los clientes, ya que se considera que la misma no es clara, argumentación que no es de recibo de esta Auditoría, por cuanto la redacción de la norma es clara y específica para el producto.

**Recomendación
Para: BP Total San Pedro**

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: 30 setiembre 2017 Nivel de Riesgo: Medio TR: CI

III. Conclusión:

El análisis de la capacidad de pago y verificación de cumplimiento del plan de inversión en el proceso de otorgamiento de operaciones de créditos en las diferentes líneas de productos de la Banca de Personas, seguido por la administración del BP Total San Pedro, se ejecuta de manera razonable según la normativa vigente, excepto por la falta de congruencia y de documentación en el análisis de la capacidad de pago y en la aprobación del monto de crédito superior a lo que establece la norma vigente para los casos específicos detallados en el informe.

Equipo de Auditoría



Lic. Jeffry Herrera Pérez
Supervisor de Auditoría

Anexo 1

	Acta de Discusión ANS-312-2017	Página 1 de 2 Formulario 16
Informe borrador ANS-312-2017		
Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en el BP Total San Pedro		
<ul style="list-style-type: none"> • Al ser las 09:00 horas del 22 de junio 2017, en la oficina del BP Total San Pedro, con la participación de: • Representantes de la Administración • MBA, Jorge Ulste Cruz, Gerente BP Total San Pedro • Lic. José Joaquín Zamora Sánchez, Subgerente BP Total San Pedro • Licda. Wendy Jiménez Mora, Coordinadora Plataforma de Crédito, BP Total San Pedro • Representante de la Auditoría Interna • 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 ANS-312-2017 del 20 de junio 2017, relacionado con la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas en el BP Total San Pedro. • A continuación se detallan los comentarios en forma individual de cada una de las observaciones y recomendaciones particulares: 		
<p>1. Incongruencia entre la información de obligaciones activas en el Informe de crédito y la información del cliente en el CIC.</p> <p>Recomendación: 1</p> <p>Al respecto, el MBA, Jorge Ulste Cruz, Gerente BP Total San Pedro, 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 periódicamente por parte de la administración activa de la oficina, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito a efectos de mejorar la estructura de control y el cumplimiento normativa por parte del personal de la oficina.</p> <p>Número de recomendación 1 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017 Funcionario que define la fecha: MBA, Jorge Ulste Cruz, Gerente BP Total San Pedro.</p>		

	Acta de Discusión ANS-312-2017	Página 2 de 2 Formulario 16
2. Crédito aprobado en la línea 59 por monto superior al límite establecido		
<p>Recomendación: 2</p> <p>Al respecto, el MBA, Jorge Ulste Cruz, Gerente BP Total San Pedro, 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 periódicamente por parte de la administración activa de la oficina, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito a efectos de mejorar la estructura de control y el cumplimiento normativa por parte del personal de la oficina.</p> <p>Número de recomendación 2 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/09/2017 Funcionario que define la fecha: MBA, Jorge Ulste Cruz, Gerente BP Total San Pedro</p>		
<p>Al ser las 11:00 horas, finaliza la sesión de trabajo celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el oficio ANS-312-2017 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: MBA, Jorge Ulste Cruz, Gerente BP Total San Pedro	 Firma	22-06-2017 Fecha
<small>*Esta firma valida la participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión.</small>		
Nombre: Lic. José Joaquín Zamora Sánchez, Subgerente BP Total San Pedro	 Firma	22-06-2017 Fecha
<small>*Esta firma valida la participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión.</small>		
Nombre: Licda. Wendy Jiménez Mora, Coordinadora Crédito BP Total San Pedro	 Firma	22-06-2017 Fecha
<small>*Esta firma valida la participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión.</small>		
REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA		
Nombre: Lic. Jeffry Herrera Pérez Auditor Supervisor	 Firma	22-06-2017 Fecha
<small>Nota: la media firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en cada una de las hojas de este documento</small>		