

C-598

CBP-A2



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

## Auditoría Negocios

### MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS SUBA-0159-2017

ARCHIVO

**PARA:** Licda. Christian Molina González, Gerente  
**BP Total San Ramón**

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

MBA. Jorge Luis Alfaro Alpizar, Jefe  
**División Regional Occidente**

**DE:** Lic. Marco Antonio Chaves Soto, MBA  
**Sub Auditor General**



**ASUNTO:** Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas  
**BP Total San Ramón**

**FECHA** 13 de julio 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 BP Total San Ramón, para el período terminado al 31 de mayo 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.

Teléfono: 2104-79-54 Apartado: 10190-1000 San José, Costa Rica

CAE 21/7/17 7:22am

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 31 de mayo del 2017, ampliándose en caso de ser necesario.

## **iii) Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)**

El 12 de julio 2017, al ser las 09:00 horas, en las instalaciones del BP Total San Ramón, con la participación del Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente a.i BP Total San Ramón, Lic. Donald Calvo Falcón, Subgerente a.i BP Total San Ramón, Lic. Steven Guzmán Muñoz, funcionario de la Plataforma de Crédito BP Total San Ramón, 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 Ramón, comunicado mediante el oficio ANS-349-2017 del 06 de julio 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	Debilidad en el análisis y cálculo de la capacidad de pago de los deudores	Medio	4
2	Débil análisis de la documentación soporte de la actividad económica del cliente de ingresos propios	Medio	11
3	Aprobación y giro de recursos en la línea 59, por montos que superan los límites establecidos en el Portafolio de Productos de la Banca de Personas	Medio	15

## II. Comunicación de resultados

### 1. Debilidad en el análisis y cálculo de la capacidad de pago de los deudores

Determinamos debilidad en el análisis de la capacidad de pago para deudores de crédito en la línea Personal fiduciaria e Hipotecario, por cuanto en seis casos que representan el 25% de la muestra, se ha omitido considerar como parte de las obligaciones financieras del cliente, los compromisos de pago mínimo de tarjetas de crédito y las cuotas por obligaciones con entidades no fiscalizadas.

Adicionalmente, se identificó inconsistencia en la designación de los conceptos de las deducciones voluntarias y obligatorias del cliente, así como debilidad en el análisis de la información en deudores de ingresos propios.

Dichas inconsistencias han permitido la consideración de salarios netos y líquidos en la calificación de sujetos de crédito que no corresponden, asumiendo con ello un nivel de riesgo de crédito superior al perfil aprobado por la entidad, según se muestra a continuación:

**Caso 1.** Operación 015-029-039303-0, \$10.000.000,00, a nombre de **Gerardo Mora Gamboa**, constituida 3 de abril de 2017 (Analista y nivel resolutivo unipersonal: Hermes Sancho Álvarez)

Para el análisis de cálculo de capacidad de pago, el rubro de "Otros Compromisos" registra \$00,00, justificado en que el solicitante indica en el formulario "Manifestación de deudas", que no mantiene obligaciones con entidades no supervisadas por la SUGEF, como "Prestamistas", tal como se evidencia en imagen adjunta:

Señores Conglomerado Banco Popular  
Estimados señores:

Por este medio yo MORA GAMBOA GERARDO, cédula 01-0560-0324 declaro que no tengo obligaciones con entidades no supervisadas por la SUGEF como:

Cuentas Comerciales (tarjetas, Cuentas de Ahorro, Impedidos, Mando, Giras)	0
Prestamistas (Girar, Solo le presta, otros)	0
Familiares	0

Mantengo en firme y responsablemente por mi persona, autorizo al Conglomerado Banco Popular para que los verifique, y acepta que cualquier omisión o falsedad en la información contenida en este documento causará la negación de los productos o servicios solicitados. Asimismo, autorizo al Conglomerado Banco Popular para que toda la información personal pueda ser compartida por todas las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Firma del Cliente: *[Firma]*  
Fecha: 97.3.17

RECEBIDO  
17 MAR 2017

Fuente: Expediente de crédito

Sin embargo en el expediente de crédito se evidencia el reporte "Estudio Completo de consulta del cliente en la protectora de crédito Equifax", el cual refiere a la existencia de un gravamen hipotecario sobre la finca 1-383929 propiedad del deudor, por obligación con un tercero por tres millones de colones iniciada en agosto 2016 y con vencimiento a agosto 2017, a una tasa de interés mensual del 3%, que representa el pago de intereses mensuales de ₡90.000,00 a favor de Juan Calvo Gonzalez, cifra que no fue considerada por el analista de crédito, tal como se evidencia en imagen de la consulta de Equifax adjunta:

Dobles del Ingreso Estimado							
Ingreso estimado (línea 3 meses):						₡ 575.100,00	
Ingreso estimado (línea 6 meses):						₡ 575.000,00	
Ingreso estimado (línea 12 meses):						₡ 575.000,00	
Información de Propiedades							
Índice general de bienes inmuebles encontrado							
Número de BIC	Ubicación	Presentación	Medidas	Preco. Estimada	Valor Fiscal		
1-383929-333	DISTRITO DE SAN RAFAEL, CANTÓN 4 P. FISCAL PROVINCIA DE SAN JOSE	DOM-21005-87	97,64 MP	₡20.000,00	₡30.000,00		
No Finca	Tipo de Gravamen	Fecha Inscripción	Fecha Inicio	Fecha Vencimiento	Monto	Concesionario	Acreedor
1-383929-333	1	26/08/2016	29/08/2016	29/08/2017	₡ 3.000.000,00		JUAN ALBERTO CALVO GONZALEZ

Fuente: Expediente de crédito

Dicha condición permitió acreditar como total de compromisos ₡348.478,71, siendo lo correcto ₡438.478,71, con lo cual el compromiso de capacidad de pago real del deudor era de un 76,92%, lo que superaba el límite máximo del 65% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 1**  
**Recalculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	₡628.700,00	₡628.700,00
Salario Neto	₡569.979,00	₡569.979,00
Cuotas del SFN + Nueva Cuota	₡348.478,71	₡348.478,71
Otros compromisos no deducidos		₡90.000,00
Total compromiso	₡348.478,71	₡438.478,71
Porcentaje endeudamiento	61,14%	76,92%

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 24-05-2017, Al día

**Caso 2:** Operación de crédito 015-029-038853-6 €3.200.000,00, a nombre de **Miriam Viquez Araya**, constituida el 18 de octubre del 2016 (Analista y nivel resolutivo unipersonal aprobado por: Hermes Sancho Álvarez)

Para el análisis de cálculo de capacidad de pago, se consideró la cuota de tarjeta de crédito VISA Bco Popular por €26.077,65 según el CIC (Centro de Información Crediticia) emitido del 18 de octubre del 2016 con saldo al corte al 30 de setiembre 2016, siendo lo correcto haber considerado el monto de la cuota por €35.521,00 actualizada al saldo vigente al 18 de octubre 2016, que se muestra en el detalle de la solicitud de crédito del cliente incluida en el sistema de préstamos, tal como se evidencia en imagen adjunta:

COMPROMISOS DEUDOR					
IDOPERACION	SALDO ACTUAL	MONTO CUOTAS	DIAS ATRAS	CONDICION	
0150460367821	1,423,534.45	34,539.60	0	A	DEUDOR
505803E2862	1,021,515.65	24,347.10	0	A	DEUDOR
4937451113904002	980,553.31	0.00	0	A	VISA (T)

DATOS DE TARJETA VISA VIGENTES	
NumeroTarjeta : 4937451113904002	CondicionCliente : TITULAR
LimiteCreditoColonizado : 2,845,644	CuotaRealColonizada : 35,521
SaldoActualColonizado : 980,553	CuotaCSD (4%) : 35,222 ✓
PorDesembolsaColonizado : 1,865,094	CuotaCSD (1%) : 18,650

Fuente: Expediente de crédito

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 15,73% TC	0,00	0% y 15,73% TC	0,00
PDPULAR	22,00%	33.325,60	24,00%	35.269,67	26,00%	37.259,36
POPULAR	26,50%	13.806,25	28,50%	14.400,07	30,50%	14.993,88
POPULAR	0,00%	0,00	0% y 15,73% TC	0,00	0% y 15,73% TC	0,00
POPULAR	20,00%	12.271,40	21,00% y 15,73% TC	14.556,73	22,00% y 15,73% TC	14.911,78
POPULAR	0,00%	0,00	0%	0,00	0%	0,00
FRAP	0,00%	234.873,79	0%	234.873,79	0%	234.873,79
LA CURACAO	0,00%	30.000,00	0%	30.000,00	0%	30.000,00

Fuente: Expediente de crédito

Dicha condición permitió registrar un porcentaje de endeudamiento del 64,72%, siendo lo correcto 66,01%, lo que superaba el límite máximo del 65% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recalculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	€809.935,71	€809.935,71
Salario Neto	€731.994,14	€731.994,14
Compromiso Tarjeta de crédito	€26.077,65	€35.521,00
Cuotas del SFN + Nueva Cuota	€324.181,00	€324.181,00
Otros compromisos deducidos	€93.495,20	€93.495,20
Compromisos no deducidos	€30.000,00	€30.000,00
Total compromiso	€473.753,85	€483.197,20
Porcentaje endeudamiento	<b>64,72%</b>	<b>66,01%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 24-05-2017, Al día

**Caso 3:** Operación de crédito 015-012-039010-1, por €16.000.000,00, a nombre de **Mario Rodríguez Monge** (Analista: Jessenia Leitón Fernández y aprobado por nivel resolutivo bipersonal 1: Jessenia Leitón Fernández y Marilú Vargas Araya)

Para el cálculo de la capacidad de pago, se consideró como deducciones voluntarias los conceptos de retención obligatoria por estatutos para los agremiados de una cooperativa, como lo son: Socorro Mutuo Solidario Coopenae €6.900,00, ahorro Coopenae €6.121,76 y ahorro corriente Coopeservidores €8.162,35, siendo lo correcto haber considerado los €21.184,11 como compromisos de deducciones obligatorias que registraba el deudor en la constancia de salarios, en contraposición a la normativa vigente.

Dicha condición permitió registrar un porcentaje de endeudamiento del 58,92%, siendo lo correcto 64,41%, lo que superaba el límite máximo del 60% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, 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	€408.117,00	€408.117,00
Salario Neto	€385.670,57	€385.670,57
Deducciones voluntarias		€21.184,11
Cuotas del SFN + Nueva Cuota	€189.867,62	€189.867,62
Otros compromisos deducidos	€37.385,35	€37.385,35
Total compromiso	€227.252,97	€248.437,08
Porcentaje endeudamiento	<b>58,92%</b>	<b>64,41%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 24-05-2017, Al Día

**Caso 4:** Operación de crédito 015-082-038225-1, por C\$10.200.000,00 a nombre **Gerardo Mora Aguilar** (Analista y nivel resolutivo unipersonal aprobado por: Jessenia Leitón Fernández)

En la gestión de colocación de este crédito, se aprobó el otorgamiento de la tarjeta VISA Banco Popular al cliente por un límite de crédito C\$1.060.000,00 (\$2.000,00), que generaba un pago mínimo estimado en C\$1.074,00, cuota que no fue considerada en los compromisos del cálculo de capacidad de pago de la solicitud de crédito, en contraposición a la normativa vigente.

Dicha condición permitió registrar un porcentaje de endeudamiento del 64,73%, siendo lo correcto 70,29%, lo que superaba el límite máximo del 65% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 4**  
**Recálculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	C\$817.195,00	C\$817.195,00
Salario Neto	<b>C\$737.849,49</b>	<b>C\$737.849,49</b>
Compromiso Tarjeta de crédito	00,00	C\$41.074,00
Cuotas del SFN + Nueva Cuota	C\$217.139,55	C\$217.139,55
Otros compromisos deducidos	C\$260.477,49	C\$260.477,49
Total compromiso	C\$477.617,04	C\$518.691,04
Porcentaje endeudamiento	<b>64,73%</b>	<b>70,29%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 24-05-2017Al día.

**Caso 5:** Operación 015-082-039004-8 por un monto C\$79.453.263,12, (cambio de línea) a nombre de **Oscar Jiménez Arredondo** (Analista y aprobado: Jessenia Leitón Fernández, Christian Molina González)

Para el cálculo de la capacidad de pago, no se consideró como deducciones obligatorias los conceptos de retención obligatoria por estatutos para los afiliados de una organización social (cooperativa, Asociación, colegio profesional) como lo son las cuotas de: Unión médica nacional, ASECCSS. Ext.Cultural, Coopena ahorro, Colegio Médicos Cirujanos, Fondo Mutualidad, ASECCSS y Coopemedico RL, que se muestran como deducidas en la constancia salarial del cliente por un total de "Otros Compromisos deducidos" por C\$260.412,30.

Dicha condición permitió registrar un porcentaje de endeudamiento del 43,66%, siendo lo correcto 52,06%, lo que superaba el límite máximo del 50% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, tal y como se muestra a continuación:



**Cuadro 5**  
**Recálculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	€3.464.051,18	€3.458.117,11
Salario Neto	€2.758.390,01	€2.755.211,41
Cuotas del SFN	€586.492,93	€556.043,20
Nueva Cuota	€618.085,57	€618.085,57
Otros compromisos deducidos	€00,00	€260.412,30
Total compromiso	€1.204.578,50	€1.434.541,07
Porcentaje endeudamiento	<b>43,66%</b>	<b>52,06%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito  
Nota: Estado de la operación al 24-05-2017, Al Día

Las condiciones expuestas evidencian debilidades en el análisis de capacidad de pago de las solicitudes de crédito, que se contraponen a lo establecido al Manual de Directrices Banca de Personas y Tarjetas, 3 de febrero del 2017, según se detalla:

**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.

Otras consideraciones:

Las deducciones voluntarias (**Ahorros voluntarios que el cliente puede suspender en el momento en que desee, como por ejemplo ahorros navideños, vacacionales etc**), se pueden sumar al ingreso líquido. 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.

Las deducciones obligatorias reflejadas en constancia de salario, se deben incluir como parte de los compromisos obligatorios del cliente. Como ejemplos de Otros Rebajos que deben sumarse a los compromisos de los clientes están:

- ✓ Pólizas de seguros Obligatorias.
- ✓ Ahorros obligatorios (aportes) de Cooperativas, Asociaciones Solidaristas, Sindicatos etc.
- ✓ Pago de Pensiones.
- ✓ Cuotas de Colegios Profesionales.
- ✓ Cuotas de los créditos que aún no se han comenzado a rebajar por planilla o que estén en trámite de aprobación.
- ✓ Los respectivos pagos de las tarjetas de crédito.
- ✓ Otros rebajos que se consideren obligatorios.

**GRUPO 1**
**Asalariados con Deducción de Planilla (Crédito directo) y Tarjetas de crédito con PAS**
**SEGMENTO SELECTO SECTOR PUBLICO Y PRIVADO**

Escenarios de estrés de tasa de interés, tipo de cambio y principales dependencias	
Detalle	Nivel 1
Escenario Normal TC y tasa vigente	% End $\leq$ 50%
Escenario Estrés Impacto Severo	% End $\leq$ 60%

(El nivel de endeudamiento se define por la deducción de planilla).

**GRUPO 2**
**Asalariados con Deducción de Planilla (Crédito directo) y Tarjetas de crédito con PAS.** (El nivel de endeudamiento se define por la deducción de planilla).

**SEGMENTO UNIVERSAL SECTOR PRIVADO**

Escenarios de estrés de tasa de interés, tipo de cambio y principales dependencias	
Detalle	Nivel 1
Escenario Normal TC y tasa vigente	% End $\leq$ 40%
Escenario Estrés Impacto Severo	% End $\leq$ 50%

**SEGMENTO PREFERENTE SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO**

Escenarios de estrés de tasa de interés, tipo de cambio y principales dependencias	
Detalle	Nivel 1
Escenario Normal TC y tasa vigente	% End $\leq$ 65%
Escenario Estrés Impacto Severo	% End $\leq$ 80%

**SEGMENTO SELECTO SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO**

Escenarios de estrés de tasa de interés, tipo de cambio y principales dependencias	
Detalle	Nivel 1
Escenario Normal TC y tasa vigente	% End ≤ 70%
Escenario Estrés Impacto Severo	% End ≤ 85%

Al respecto, los licenciados Christian Molina González y Steven Mejias Rodríguez, responsables de la Gerencia del BP Total San Ramón, manifestaron que los analistas de créditos se han limitado a incluir datos según la información financiera del cliente, sin que se analice con más criterio profesional el detalle de la documentación utilizada para el cálculo de la capacidad de pago que se adjunta en el expediente de crédito, por lo que se presentan las omisiones y errores en el cálculo de la capacidad de pago.

**Recomendación**

**Para: BP Total San Ramón**

1. 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 y/o participan en los niveles resolutivos, cumplan con su obligación de efectuar un análisis de capacidad de pago razonado con la identificación correcta de los conceptos y montos de los compromisos obligatorios reflejados en la información financiera de los clientes (Constancia de salarios, CIC, otros), así como el considerar como parte de los compromisos del deudor en "Otros compromisos deducidos", aquellas deudas con entidades no fiscalizadas en caso de contar con información que permita su identificación al momento del análisis de la solicitud de crédito, 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: 31 octubre 2017**

**Nivel de Riesgo: Medio** / **TR: CI**

88

**2. Débil análisis de la documentación soporte de la actividad económica del cliente de ingresos propios**

Determinamos que para la operación de crédito 015-082-038318-3, se evidencia limitaciones de análisis y de aporte de la documentación que justifique la razonabilidad de los ingresos del cliente en el desarrollo de la actividad económica de venta de gas, lo que ha limitado validar de manera razonable el

nivel de ingreso que justifica la capacidad de pago del deudor, según se detalla a continuación:

**FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO**  
**Calidades de la operación de crédito**  
**015-082-038318-3**

Nombre del deudor:	Vargas Rodriguez Norman Gerardo
Cédula Física:	0202570832
Actividad económica del deudor:	Ingresos propios - Compra y venta de gas GLP
Línea de Crédito:	082, Vivienda colones
Monto aprobado:	¢62.000.000,00
Saldo al 03-05-2015:	¢61.677.711,10
Tasa de interés aprobada:	9,75%
Plazo:	360 meses
Plan de Inversión:	Compra de casa
Frecuencia de pago:	Mensual.
Garantía:	Hipotecaria finca 2-221762-000
Nivel Resolutivo:	Junta de Crédito Local Sesión 179 del 10-06-2016. Arturo Alfaro Alfaro Presidente, Maria Montero Alpizar Vicepresidente Alejandra Rojas Vásquez Titular
Estado actual de la deuda :	Al día al 24-05-2016
Analista Responsable:	Licda. Jesennia Leitón Fernández, Analista

**Razonabilidad de los Ingresos:**

El análisis de la capacidad de pago se justifica en los ingresos certificados en el para el periodo del 1 de junio 2015 al 31 de mayo 2016 en el desarrollo de la actividad de "Venta de Gas", mediante el nombre comercial Distribuidora de Gas Vargas Ledezma, con ingresos brutos promedio mensual de ¢20.822.182,00 y netos de ¢3.084.681,00, para un total de ingresos por venta anual de ¢249.866.180,40, de los cuales la sumatoria de solo las ventas certificadas para el segundo semestre 2015 alcanzaban ¢121.161.797,40, cifra que sobrepasaba los ¢117.524.549,00 que corresponden a la totalidad de las ventas declaradas por el cliente para el periodo 2015, para un promedio de ingreso bruto mensual de ¢9.793.712,40.

Aspecto, que no fue de cuestionamiento en el análisis de la operación de crédito, ya que se procedió a utilizar para el cálculo de capacidad de pago el ingreso neto mensual de ¢3.084.681,00 resultante de las ventas brutas por ¢20.822.182,00, sin que se evidencie documentación razonable que respaldo dicha cifra.

Por lo cual, al utilizar el mismo porcentaje de utilidad de las ventas que se evidencian en la certificación del CPA (15%) a la cantidad de ventas declaradas por el cliente, se concluye que el ingreso neto promedio mensual del cliente se estima en ¢1.469.056,80, cifra que no que permitía calificar al cliente como sujeto de crédito,

por cuanto el porcentaje de cálculo de compromiso recalculado con los datos de la declaración jurada de impuesto de renta alcanzaba el 73,48%, lo que superaba el límite máximo del 55% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 6**  
**Recálculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	₡3.084.681,00	₡1.469.056,80
Salario Neto	₡2.473.389,92	₡1.249.237,77
Más Ingresos por Pensión	₡239.728,00	₡239.728,00
Total Ingreso Neto	₡2.713.117,92	₡1.488.965,77
Compromiso Tarjeta de crédito	00,00	00,00
Cuotas del SFN + Nueva Cuota	₡1.099.408,88	₡1.099.408,88
Otros compromisos deducidos	00,00	00,00
Total compromiso	₡1.099.408,88	₡1.099.408,88
Porcentaje endeudamiento	<b>40,52%</b>	<b>73,83%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 05-07-2017, Al día, 12 cuotas pagas.

Adicionalmente cabe mencionar que en el expediente de crédito se aporta información relacionada con estados de cuenta bancarios (255-0002927-0) del cliente en el BCR para los meses de octubre, noviembre, diciembre 2015, donde los saldos que se mantenían oscilaban entre 1 y 4 millones de colones, cifras que son por mucho menores a los ingresos por venta mensuales utilizados para el cálculo de capacidad de pago en la aprobación de la solicitud de crédito:

**Cuadro 7**  
**Análisis comparativo de la información**

Periodo	Según CPA	Según Estado de cuenta corriente BCR	Declaración Impuesto s/ la Renta promedio 12-2015
Junio 2015	₡19.600.116,00		₡9.793.712,40
Julio 2015	₡18.601.443,60		₡9.793.712,40
Agosto 2015	₡18.551.784,00		₡9.793.712,40
Setiembre 2015	₡20.072.757,60		₡9.793.712,40
Octubre 2015	₡20.630.156,40	₡1.523.214,00	₡9.793.712,40
Noviembre 2015	₡19.131.548,40	₡2.811.549,25	₡9.793.712,40
Diciembre 2015	₡24.174.108,00	₡4.248.269,90	₡9.793.712,40
Enero 2016	₡21.237.406,80		
Febrero 2016	₡18.262.821,60		
Marzo 2016	₡19.475.768,40		
Abril 2016	₡14.293.269,60		
Mayo 2016	₡35.835.000,00	₡1.635.179,43	
<b>Total</b>	<b>₡ 249.866.180,40</b>		
<b>Promedio</b>	<b>₡ 20.822.181,70</b>		

Fuente: Certificación de Ingresos (CPA), Estados de cuenta BCR, Declaración impuesto s/ la Renta 12-2015.

### Visita de Campo

Se indica que la actividad de venta de gas se realiza en dos locales comerciales, uno ubicado 100 metros este y 25 metros al norte de la Farmacia San Ramón, el otro ubicado 100 metros este y 75 metros norte del Polideportivo, se señala que ambas locaciones son propiedad del deudor, sin embargo en el expediente de crédito, no se evidencia documentación probatoria de consulta registral de las fincas para determinar si son propiedad del deudor, a efectos de considerar elementos de costo de alquiler de local en el caso que corresponda.

En lo que respecta al local ubicado 100 metros este y 25 metros al norte de la Farmacia San Ramón, no se tiene evidencia de los permisos de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud y la Municipalidad del Cantón.

El plan de inversión de la formalización del presente crédito refiere a la adquisición de la finca folio 2-221762, dada garantía, cuyo uso actual es apartamento, una bodega comercial, ubicada en San Pedro, de la panadería el pueblo 250 sur y 150 oeste, lugar donde se estaría trasladando la actividad de venta de gas, sin embargo, no se evidencia la formalización de los permisos de funcionamiento de la actividad en la nueva ubicación.

La situación expuesta en el caso anterior, es contraria con los principios básicos de control y análisis de la información recibida, así como con lo dispuesto en el Manual de Directrices de la Banca de Personas, versión 23, vigente a partir del mes de junio del 2016, a través de la Guía de Ingresos Propios, la cual dispone:

*... 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. En todos los casos sea cliente formal o informal, el analista 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.*

*Para aceptar lo reportado en la certificación de ingresos se debe documentar los principales ingresos y egresos reportados en la certificación durante el periodo revisado por el profesional de tal manera que incluya una muestra de los principales movimientos registrados en todos los meses revisados (ingresos y egresos). La herramienta utilizada para validar los datos es abierta, ya que todas las actividades son diferentes, puede determinar en actividades constantes como sodas: ventas promedio diarias y gastos diarios y extrapolar estos datos a periodos*

*mensuales o anuales; en actividades oscilantes por temporalidades, el rango de validación de datos es mayor, puede utilizar muestras , semanales, mensuales o trimestrales, El criterio del analista deberá ser justificado con elementos técnicos y lógicos respecto a la elección de los periodos analizados.*

*Así mismo, se deberá documentar el expediente con algunos elementos adicionales que permita dejar fehacientemente demostrada la existencia de la actividad en particular certificada..."*

## **Recomendación**

**Para: BPT San Ramón** ✓

- Instruir formalmente y verificar que los funcionarios que participan en el proceso de análisis y aprobación de crédito, acerca de la obligación de mantener una debida diligencia para que todo trámite de solicitud de crédito que se relacione con clientes que presentan ingresos propios, indistintamente del monto y/o actividad económica del cliente, se analice y documente de manera razonable la información probatoria que permita validar las cuantías y periodicidad de los ingresos y egresos, así como los elementos generales relacionados con el desarrollo de la actividad económica, que se utilizan para justificar la capacidad de pago del cliente.

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

**Fecha cumplimiento: 31 octubre 2017**

**Nivel de Riesgo: Medio** ✓

**TR: CI** ✓

88

### **3. Aprobación y giro de recursos en la línea 59, por montos que superan los límites establecidos en el Portafolio de Productos de la Banca de Personas**

Se determinó la aprobación y giro de la operación 015-059-039117-6, en donde el cliente presentaba la condición de deudas activas en el Banco Popular, sin embargo se le autorizó un giro de recursos por cuantía superior al límite máximo del 30% del monto del pasivo cancelado a otras instituciones, en contraposición a lo establecido en la normativa vigente, Manual de Productos de Banca de Personas, vigente, que en lo que interesa se transcribe:

- ✓ **Cuando 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.*

Condición que se presenta de manera particular en la presente operación, que representa el 7,5% de la muestra general y un 25% de las operaciones de la línea 59 que integraban dicha muestra, según se detalla a continuación:

**Cuadro 8  
Operación con inconsistencia del giro adicional al 30%  
en relación al pasivo cancelado**

Operación	Monto Aprobado	Monto que Cancela Otras Inst	Monto Girado Adicional s/Banco	Monto a Girar Adicional s/Auditoría	Diferencia otorgada	Estado
015-059-039117-6	€2.000.000,00	€1.138.387,81	€861.612,19	€341.516,13	€520.095,87	Al día

Fuente: Expediente de crédito

La operación fue aprobada por el funcionario Olger Alonso Cordero Campos, Asesor Financiero, en calidad de analistas y nivel resolutive Unipersonal.

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 perjuicio de los intereses institucionales, se detalla:

**Cuadro 9  
Operación y monto afectado con diferenciación  
tasa de interés**

Operación	Diferencia otorgada de más	Tasa Interés S/banco	Tasa Interés S/Auditoría	Diferencia Tasa
015-059-039117-6	€520.095,87	18%	22%	-4%

Fuente: Expediente de crédito, SIPO, Normativa vigente.

Al respecto, la Lic. Christian Molina González, Gerente de BP Total San Ramón, manifestó que por inobservancia de la norma o mala interpretación de la misma se ha girado un monto superior a lo que correspondía.

**Recomendación**

**Para: BP Total San Ramón** ✓

- 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 octubre 2017****Nivel de Riesgo: Medio** ✓ **TR: CI** ✓

88

---

**III. Conclusión:**

La actividad de análisis de capacidad de pago, así como los montos aprobados 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 Ramón, se contrapone a los principios básicos de control e incumple con las condiciones específicas para el otorgamiento de crédito, propiciándose el otorgamiento de recursos a clientes con un perfil y nivel de riesgo mayor al definido por la entidad en el Manual de Productos de la Banca de Personas, en perjuicio de los intereses institucionales.


---

**Equipo de Auditoría**  
Lic. Jeffry Herrera Pérez  
**Supervisor de Auditoría**

## Anexo 1 Minuta de discusión ANS-349-2017

<b>Acta de Discusión ANS-349-2017</b>	Página 1 de 3 Formulario 16
<b>Informe borrador ANS-349-2017</b> evaluación del Proceso de Calificación de Crédito Diversas Líneas en el BP Total San Ramón	
<p>Al ser las 09:00 horas del 12 de julio 2017, en la oficina del BP Total San Ramón, con la participación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representantes de la Administración</li> <li>- Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente e.i. BP Total San Ramón.</li> <li>- Lic. Donald Celso Farián, Subgerente e.i. BP Total San Ramón.</li> <li>- Lic. Steven Guzman Muñoz, funcionario de la Plataforma de Crédito, BP Total San Ramón.</li> <li>- Representante de la Auditoría Interna</li> <li>- Lic. Jeffrey Herrera Pérez, Auditor Supervisor</li> </ul> <p>El propósito de esta sesión de trabajo, es el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones específicas expuestas en el mismo ANS-349-2017 del 9 de julio 2017, relacionado con la evaluación del Proceso de Calificación de Crédito Diversas en el BP Total San Ramón.</p> <p>A continuación se detallan los comentarios en forma individual de cada una de las observaciones y recomendaciones particulares:</p>	
<p><b>1. Debilidad en el análisis y cálculo de la capacidad de pago de los deudores.</b></p> <p>Recomendación: 1</p> <p>Al respecto, el Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente BP Total San Ramón, 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 31/10/2017 Funcionario que define la fecha: Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente BP Total San Ramón.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> </div>	

<b>Acta de Discusión ANS-349-2017</b>	Página 2 de 3 Formulario 16
<b>2. Débil análisis de la documentación aparte de la actividad económica del cliente de Ingresos propios</b>	
<p>Recomendación: 2</p> <p>Al respecto, el Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente BP Total San Ramón, 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 31/10/2017 Funcionario que define la fecha: Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente BP Total San Ramón.</p>	
<b>2. Aprobación y giro de recursos en la línea 59, por montos que superen los límites establecidos en el Portafolio de Productos de la Banca de Personas</b>	
<p>Recomendación: 2</p> <p>Al respecto, el Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente e.i. BP Total San Ramón, 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: 3 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/10/2017 Funcionario que define la fecha: Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente BP Total San Ramón.</p>	
<p>Al ser las 11:05 horas, finalizó la sesión de trabajo celebrada para la discusión verbal de los resultados arrojados en el oficio ANS-349-2017 mencionado en la primera página de este documento.</p> <p>Leído el documento e los presentes, se aceptó la minuta.</p>	
<b>REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN</b>	
<p>Nombre: Lic. Steven Mejías Rodríguez, Gerente e.i.</p>	
BP Total San Ramón	Fecha: 12-07-2017
"Este Anexo valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	FIRMAS

		<b>Acta de Discusión</b> <b>ANS-349-2017</b>	Página 3 de 3 Formulario 10
Nombre: Lic. Donald Colva Felón, Subgerente G.I.			12-07-2017
DP Total San Ramón	<i>[Signature]</i>	Fecha	
Nombre: Lic. Steven Quzman Muñoz, Funcionario de Crédito			12-07-2017
DP Total San Ramón	<i>[Signature]</i>	Fecha	
<b>REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA</b>			
Nombre: Lic. Jeffrey Herrera Pérez			12-07-2017
Auditor supervisor	<i>[Signature]</i>	Fecha	
Nota: la media firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en cada una de las hojas de este documento.			