







# Auditoría de Negocios Memorando Definitivo

ANS-118-2021 4/mayo/2021

Para:	Lic. Jorge Saúl Abarca Cruz, Gerente BP Total Pérez Zeledón
C:	Ing. Víctor Rodríguez Bogantes, Director Dirección Banca de Personas  Lic. Jorge Arturo Quesada Solano, Jefe División Regional Sur Caribe
De:	Directora

Asunto:

Evaluación Operación de Captación (Ahorro a la vista y programado, Cuentas Corrientes y Ahorro a Plazo) en BP Total Pérez Zeledón.

En cumplimiento con lo establecido en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2021 se evaluó la "Operación de Captación (Ahorro a la vista y programado, Cuentas Corrientes y Ahorro a Plazo) en BPT Pérez Zeledón" y determinamos que la oficina comercial ha realizado una gestión razonable en la operativa de los productos de captación, para el período terminado al 31 de marzo de 2021, ampliándose en los casos que se consideró necesario. No obstante, se determinaron inconsistencias en la documentación de respaldo de los retiros de Ahorro Voluntario superiores a ¢1.5 millones, aspecto que incrementa el riesgo de pérdidas económicas e imagen del Banco.

La auditoría fue realizada de acuerdo con las "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.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular".

<sup>&</sup>quot;INFORMACION DE USO PÚBLICO.



El plazo para la implantación de las recomendaciones<sup>1</sup>; así como, las responsabilidades administrativas aplicables están establecidas en los artículos 36, 37, 39 y 41 de la Ley General de Control Interno No. 8292.

### I. COMUNICACIÓN VERBAL DE RESULTADOS

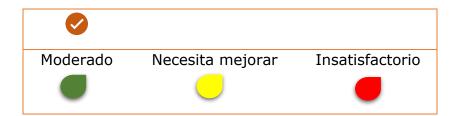
La comunicación de resultados se realizó mediante el memorando borrador que fue puesto en conocimiento por medio del oficio ANS-107-2021 del 27 de abril del 2021.

La conferencia final de los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría se realizó en la siguiente fecha:

 El 4 de mayo del 2021 con personal de la Administración, Lic. Jorge Saúl Abarca Cruz, Gerente del BP Total Pérez Zeledón y Lic. Luis Diego Valverde Chavarría, Subgerente del BP Total Pérez Zeledón y por parte de la Auditoría Interna, Lic. Herberth Mejías Montero, Auditor Supervisor de Auditoría de Negocios y Lic. Marco Retana Valverde, Auditor Encargado de Auditoría de Negocios.

Las observaciones sobre el citado memorando borrador fueron realizadas por la Administración en la conferencia final y analizadas por esta Auditoría Interna, las cuales fueron incorporadas, en lo que corresponde, para la emisión del presente memorando definitivo.

## II. CALIFICACIÓN DE LA AUDITORIA



#### III. RESULTADOS



<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Artículo 36: Plazo de 10 días para la Administración y Artículo 37: 30 días para la Junta Directiva Nacional.



## A. Omisión de documentación en Retiros mayores a ¢1.5 millones



Los retiros de Ahorro Voluntario por montos superiores a ¢1.5 millones carecen de la documentación de respaldo de las consultas que debieron efectuarse para la verificación de la identidad de los clientes atendidos, incumpliendo con lo solicitado en el Paso 4 de la Tarea 6.2.2. "Tramitar Retiro de cuentas (ahorros o corriente)" del Proceso "Brindar Productos y Servicios de Captación".

La situación anterior, fue evidenciada en el 100% de la muestra seleccionada<sup>2</sup> según el siguiente detalle:

Tabla 1
Retiros mayores a ¢1.5 millones con documentación incompleta

Fecha	Identificación	Monto ¢	Documentación Aportada	Colaborador
20200807	0203640144	2.700.000,00	Solo voucher	Ismenia Urena Sanchez
20200826	0116170802	2.148.000,00	Solo voucher	Cheryl Arguedas Vargas
20200831	0112710174	2.000.000,00	Solo voucher	Maricel Cordero Saenz
20200915	0601300308	2.700.000,00	Solo voucher	Cheryl Arguedas Vargas
20200928	0202910151	2.098.238,52	Solo voucher	Cheryl Arguedas Vargas
20200930	0501410393	2.000.000,00	Solo voucher	Maricel Cordero Saenz
20201123	0116330245	2.100.000,00	Solo voucher	Karen Ballestero Solis
20201125	0114330966	2.326.275,00	Solo voucher	Daniel Artavia Alvarez
20201211	0106180669	2.000.000,00	Solo voucher	Cheryl Arguedas Vargas
20210105	0106250167	5.852.000,00	Solo voucher	Douglas Marin Solis
20210112	0601070295	1.500.000,00	Solo voucher	Douglas Marin Solis
20210119	0603390001	3.010.000,00	Solo voucher	Ismenia Urena Sanchez
20210122	0105420336	1.500.000,00	Solo voucher	Sonia Patricia Quiros Campos

Fuente: Elaboración propia con vista en documentación de la oficina comercial.

Cabe destacar, que la documentación debe incluir tanto los resultados negativos como los positivos de cada consulta efectuada a través de los repositorios formales digitales y físicos, con los que cuenta el Banco. Las revisiones se deben realizar y documentar según el siguiente orden, definido en la norma:

- 1. Tarjeta de Registro de firmas.
- 2. Política Conozca a su Cliente.
- Copia de cédula en Expediente.
- 4. Otros documentos firmados por el cliente.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Muestra de 13 casos.



ANS-118-2021 Página 4 de 4

La situación anterior, denota debilidades en el proceso de la supervisión ejercida en la oficina, lo que incrementa el riesgo de pérdida económica y de imagen del Banco, al debilitar el control que garantiza la entrega de recursos al propietario de la cuenta o un autorizado previamente definido por el cliente.

#### Recomendación

#### Para: BP Total Pérez Zeledón

1. Instruir y verificar que los funcionarios que atiendan solicitudes de retiros a las cuentas de ahorro voluntario a la vista superiores a ¢1.5 millones, cumplan con la obligatoriedad de documentar y archivar la verificación de la autenticidad del cliente o autorizado que está realizando la gestión, utilizando para ello los repositorios formales digitales y físicos con los que cuenta el Banco.

Fecha de cumplimiento:	30/06/2021	Nivel riesgo:	Clasificación de la CI
			recomendación:

## IV. EQUIPO DE AUDITORÍA

Cargo	Firma digital
Auditor Encargado	
Auditor Supervisor	

C: Archivo

Hmm \* mrv \* asg