

Auditoría de Negocios Memorando Definitivo

ANS-112-2021
30/abril/2021

Para: Licda. Ana Lorena Marín Vargas, Gerenta
BP Total Heredia

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

Lic. Benjamín García Vargas, Jefe
División Regional Central Oeste

De:

┌

└

Directora

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

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 BP Total Heredia" 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; así como, en la ejecución de la conciliación diaria que se debe efectuar a los formularios de cobro de comisiones, aspectos que incrementan el riesgo de pérdidas económicas e imagen del Banco.

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

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

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.

El plazo para la implantación de las recomendaciones¹; 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-104-2021 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 30 de abril del 2021 con personal de la Administración, Licda. Ana Lorena Marín Vargas, Gerente del BP Total Heredia, Licda. Hellen Ocampo Madrigal, Subgerente del BP Total Heredia y Lic. Marco León Carballo, Líder de Cobro del BP Total Heredia y por parte de la Auditoría Interna, 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

		
Moderado	Necesita mejorar	Insatisfactorio
		

¹ Artículo 36: Plazo de 10 días para la Administración y Artículo 37: 30 días para la Junta Directiva Nacional.

III. RESULTADOS

Calificación de hallazgos y recomendaciones	Nivel de Riesgo		
	Alto	Medio	Bajo

A. Omisión de documentación en Retiros mayores a $\text{¢}1.5$ millones.

Los retiros de Ahorro Voluntario por montos superiores a $\text{¢}1.5$ 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 seleccionada² según el siguiente detalle:

Tabla 1
Retiros mayores a $\text{¢}1.5$ millones con documentación incompleta

Fecha	Identificación	Monto ¢	Documentación Aportada	Colaborador
20200902	0401140661	3.590.000,00	Solo voucher	Cristina Mora
20200902	0601400193	2.500.000,00	Solo voucher	Olga Quesada
20201104	0202110627	1.500.000,00	Solo voucher	Natalia Quesada
20201106	0203130217	4.000.000,00	Solo voucher	Andrea Salas
20201106	0401450267	3.500.000,00	Solo voucher	María Cristina Mora
20201202	0204830854	2.374.000,00	Solo voucher	Luis Fabián Díaz
20201209	0400580787	2.500.000,00	Solo voucher	Luis Fabián Díaz
20201211	0202861263	3.000.000,00	Solo voucher	María Cristina Mora
20201224	0401041006	1.500.000,00	Solo voucher	Luis Ugalde
20210113	0501880819	2.114.000,00	Solo voucher	Natalia Quesada
20210114	0602990042	2.401.980,00	Solo voucher	Dylana Barrantes
20210118	0204950549	3.000.000,00	Solo voucher	Dylana Barrantes
20210121	0501970237	2.860.910,00	Solo voucher	Priscila 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:

² Muestra de 13 casos.

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

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 Heredia

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 recomendación:	CI
------------------------	------------	---------------	--	------------------------------------	----

B. No se realiza la conciliación de cobro de comisiones.

No se realiza la conciliación diaria del listado de comisiones cobradas por la oficina generado desde el sistema T-24 con los Formularios Digitales "Trámite a solicitud del cliente para los productos de captación" utilizados para comisiones no automatizadas, en contraposición con lo establecido en los Pasos 5 y 6 de la Tarea 6.3.8. "Cobrar Tarifas y Comisiones de los Productos de Captación" del Proceso "Brindar Productos y Servicios de Captación".

Lo anterior, limita verificar que el cobro de comisiones se efectúa de conformidad con la solicitud del servicio requerido por el cliente; así como, que se esté generando información con el nivel de autorización correspondiente.

Ejemplo del efecto de la falta de control se refleja en la omisión del cobro de la comisión de \$2.00 por el cierre "A solicitud del cliente" de la cuenta corriente 397393, efectuado el 24 de agosto del 2020.

Cabe destacar que, la oficina comercial no ha venido emitiendo el listado referido de forma diaria y por ende no se realiza la conciliación respectiva.

Lo anterior, evidencia debilidades en el proceso de supervisión del acatamiento de las directrices de control definidas por el Banco, aspecto que incrementa los riesgos de pérdida económica y de imagen del Banco, al debilitar el control que garantiza el cobro de comisiones y la entrega de servicios e información al propietario de la cuenta o un autorizado debidamente definido.

Recomendación

Para: BP Total Heredia

2. Implementar el procedimiento para la ejecución de la conciliación diaria del cobro de comisiones y definir los funcionarios responsables de su cumplimiento; así como, girar instrucciones sobre la obligatoriedad de realizar el cobro de comisiones por servicios establecidas por el Banco utilizando el formulario "Trámite a solicitud del cliente para los productos de captación" según corresponda.

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

IV. EQUIPO DE AUDITORÍA

Cargo	Firma digital
Auditor Encargado	
Auditor Supervisor	

C: Archivo

Hmm * mvr * asg