

## Auditoría de Negocios Memorando Definitivo

**ANS-113-2021**

**30/abril/2021**

**Para:**

Lic. Roger Benavides Villalobos, Gerente  
**BP Total Catedral**

**C:**

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

Licda. Karla Miranda Pérez, Jefa  
**División Regional Central Metropolitana**

**De:**

┌

└

\_\_\_\_\_  
**Directora**

**Asunto:**

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

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 Catedral" 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.

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.

### 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: 2104-7954, San José, Costa Rica

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-100-2021 del 23 de abril del 2021.

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

- El 29 de abril del 2021 con personal de la Administración, Lic. Roger Benavides Villalobos, Gerente del BP Total Catedral y Lic. Randall Hernández Hidalgo, Subgerente del BP Total Catedral 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

		
Moderado	Necesita mejorar	Insatisfactorio
		

## III. RESULTADOS

	Nivel de Riesgo		
Calificación de hallazgos y recomendaciones	Alto	Medio	Bajo

<sup>1</sup> Artículo 36: Plazo de 10 días para la Administración

## 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 58% 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
20200110	0110060114	1.640.000,00	Solo voucher	Alexander Hidalgo
20200121	0102550719	2.600.000,00	Solo voucher	Emily Hidalgo
20200123	0109500438	2.200.000,00	Voucher y captura de pantalla de autenticador de cédulas.	Ines Solano Calvo
20200227	155819808509	1.752.000,00	Solo voucher	Kimberly Gabán Trejos
20200325	0103740475	2.842.000,00	Solo voucher	Yajaira Céspedes Marín
20200720	0900690845	2.000.000,00	Solo voucher	Ana Cristina Zúñiga Mora
20210112	0105710043	3.500.000,00	Solo voucher	Jessica Madrigal Gutiérrez

**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.
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, aspecto 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.

<sup>2</sup> 7 casos inconsistentes de una muestra de 13 casos.

**Recomendación****Para: BP Total Catedral**

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.

Cabe destacar que, aunque la oficina comercial ha venido emitiendo el listado referido de forma diaria, no se evidencia que se utilice para la conciliación y a la fecha de revisión no se contaba con funcionarios encargados de ejecutar tal proceso.

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 Catedral**

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
<b>Auditor Encargado</b>	
<b>Auditor Supervisor</b>	

C: Archivo

Hmm \* mrv \* asg