



# **BNVI-AI-AO-022-2021**

## **Evaluación de Canales de Recaudación y Retiros**

**2022**

## **Informe de Auditoría**

# Resumen Ejecutivo

El estudio comprende la gestión de BN Vital en la implementación de canales digitales, los riesgos del proceso de recaudación y retiros, así como en la identificación y entrega de fondos a los beneficiarios de afiliados fallecidos.

La relevancia de este estudio consiste en verificar si BN Vital, contribuye en el tema de experiencia al cliente y transformación digital a través de la implementación de canales digitales, en la efectividad de ejecución del proceso de recaudación, entrega de beneficios al afiliado y los riesgos asociados.

BN Vital cuenta con diferentes canales de recaudación, siendo la deducción automática BN/PAR la que más movimientos registra con un 28,3%, por su parte, los retiros son gestionados en un 49,6% a través de la plataforma de BN Vital, así como con el proyecto Modelo de la gestión de la experiencia al cliente y transformación digital, además realiza campañas publicitarias enfocadas en el uso de herramientas como WhatsApp, correo electrónico, central telefónica y página web (chat en línea), omitiendo la publicación de canales digitales de recaudación y retiros.

Opinión general: La calificación obtenida categoriza el estudio en un nivel medio con oportunidades de mejora en temas de Control Interno y Gestión de Riesgos agregados a la labor de BN Vital en el proceso de recaudación y entrega de beneficios al Afiliado, así como de la Segunda Línea bajo el rol de gestión de riesgos.



**José Luis Arias Zúñiga**  
**Auditor Interno**  
**BN Vital OPC S.A**

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito".

**Yalile Mora Badilla**  
**Supervisora**  
**Auditoría Interna, BN Vital**

**Mariela Siles Hernández**  
**Asistente de Auditoría**  
**Auditoría Interna, BN Vital**

## Opinión General

Medio

Opinión  
Modelo de  
negocio



Gobernabilidad

N/A



Gestión de Riesgos

Alto



Control interno

Crítico

# Generalidades del estudio

## Cumplimiento normas de auditoría

El estudio de Auditoría se realiza de conformidad con:

- El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

## Criterios

- Ley 7983, Ley de Protección al Trabajador.
- Reglamento de apertura y funcionamiento.
- Reglamento de beneficios del régimen de capitalización individual.

- Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- El Manual de Operaciones de las AI-CFBNCR.

- EB-I01 Disposición de beneficios al afiliado Fondos Obligatorios.
- EB-I02 Disposición de beneficios al cliente Fondos Voluntarios.
- EB-I03 Gestión cuentas inactivas

## Metodología

La metodología de Auditoría aplicada durante la ejecución del estudio consiste en:

- Obtención de datos (Aportes y Retiros) de los Fondos Voluntarios y Obligatorios del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, para la generación de estadísticas.
- Análisis del proceso de recaudación y retiros de los fondos administrados, los canales utilizados y riesgos asociados.
- Análisis del proceso de identificación, localización y entrega de los fondos a los beneficiarios en los casos de afiliados fallecidos.

## Alcance

### Procesos

El estudio abarca los siguientes procesos:

- Gestión con el Afiliado
- Entrega de Beneficios al Afiliado
- Recaudación

### Áreas

El estudio comprende la Gerencia Gestión Integral del Afiliado y la Gerencia de Producto y Comercialización.

### Período de evaluación

Inicio: 1 de enero del 2021  
Fin: 31 de diciembre del 2021

## Objetivos

**1**

Verificar la gestión de BN Vital en la implementación de canales de comunicación con los afiliados, de acuerdo con las mejores prácticas.

**2**

Verificar si BN Vital gestiona los riesgos del proceso de recaudación de aportes y retiros de los fondos administrados, de conformidad con la Ley 7983 y sus Reglamentos.

**3**

Verificar si BN Vital ejecuta el proceso de identificación, gestión y entrega de fondos, a los beneficiarios en el caso de afiliados fallecidos, de acuerdo con la Ley 7983 y los reglamentos que lo regulan.

## Riesgos relevantes

#	Descripción	Valor
1	Servicios post-venta a los afiliados desarrollada de forma deficiente.	Medio
2	Saldos de cuentas inactivas gestionados de manera inoportuna o inadecuada.	Medio
3	Canales para atención de afiliados no disponibles	Medio
4	Retiros de afiliados entregados de forma incorrecta.	Medio
5	Acreditación de recursos en las cuentas individuales realizada de manera imprecisa o inoportuna.	Medio
6	Exoneración de cargas sociales tramitadas de forma inadecuada.	Medio
7	Saldos en cuentas de afiliados fallecidos gestionados de manera inoportuna o inadecuada.	Medio