



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 regula.

Riesgos relevantes

#	Descripción	Valor
1	Servicios post-venta a los afiliados desarrollada de forma deficiente.	Medio
2	Salos 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	Salos en cuentas de afiliados fallecidos gestionados de manera inoportuna o inadecuada.	Medio