

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**"AUDITORÍA INTERNA DE LAS OBLIGACIONES
DEPOSITARIAS DE UN BANCO PRIVADO"**

TESIS

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

EDGAR ESTUARDO CIFUENTES BARRIOS

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, noviembre de 2014

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

| | |
|---------------|--------------------------------------|
| Decano | Lic. José Rolando Secaida Morales |
| Secretario | Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales |
| Vocal Primero | Lic. Luis Antonio Suárez Roldán |
| Vocal Segundo | Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez |
| Vocal Tercero | Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso |
| Vocal Cuarto | P.C. Oliver Augusto Carrera Leal |
| Vocal Quinto | P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror |

EXONERADO DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 5.4 del punto QUINTO, del Acta 3-2013, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 5 de marzo de 2013.

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL
EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

| | |
|------------|---|
| Presidente | Lic. Gaspar Humberto López Jiménez |
| Secretario | Lic. José de Jesús Portillo Hernández |
| Examinador | Lic. M.Sc. Jorge Alberto Trujillo Corzo |

Guatemala, 10 septiembre de 2014

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

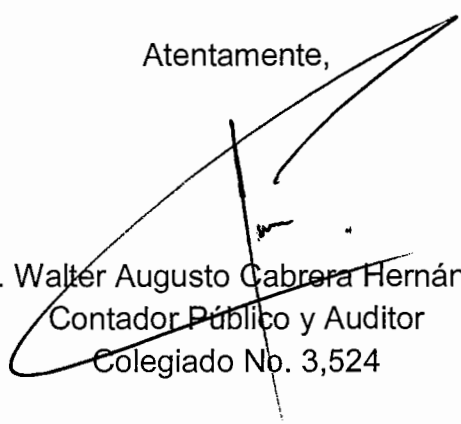
Estimado Señor Decano:

De acuerdo al nombramiento No. DIC.AUD.CAMBIO-TEMA 18-2014, de fecha veintisiete de agosto de dos mil catorce, me permito informar que he asesorado el trabajo de tesis denominado **“AUDITORÍA INTERNA DE LAS OBLIGACIONES DEPOSITARIAS DE UN BANCO PRIVADO”**, efectuado por el estudiante Edgar Estuardo Cifuentes Barrios.

Considero que el trabajo en mención llena los requisitos requeridos por la Universidad de San Carlos de Guatemala, para someterse al examen privado de tesis y que constituye un valioso aporte, para la comunidad estudiantil y profesional de la Contaduría Pública y Auditoría.

Por lo anterior y con mi opinión favorable, recomiendo que el presente trabajo de tesis sea aceptado para su discusión en el examen privado de tesis, previo a que el señor Edgar Estuardo Cifuentes Barrios, pueda optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. Walter Augusto Cabrera Hernández
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 3,524



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS**

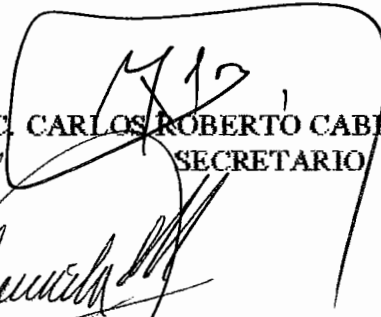
Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIEZ DE NOVIEMBRE DE DOS MIL CATORCE.**


Con base en el Punto cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 19-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 4 de noviembre de 2014, se conoció el Acta AUDITORÍA 252-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 19 de agosto de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA INTERNA DE LAS OBLIGACIONES DEPOSITARIAS DE UN BANCO PRIVADO", que para su graduación profesional presentó el estudiante **EDGAR ESTUARDO CIFUENTES BARRIOS**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROZANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la vida y brindarme sabiduría e inteligencia, concediéndome la oportunidad de alcanzar una de mis metas.
- A MIS PADRES:** Edgar Reynaldo Cifuentes López e Hilsa Ofelia Barrios Herrera de Cifuentes. Gracias por brindarme su amor y sus consejos, que este logro sea una recompensa a todo su apoyo, esfuerzos y sacrificios.
- A MI HERMANA:** Hilsa Lorena Cifuentes Barrios, por todo su apoyo y ser un ejemplo para mí.
- A MIS ABUELOS:** Manuel Cifuentes (Q.E.P.D) y Virginia López Roderico Barrios (Q.E.P.D) y María Luisa Herrera, Gracias por su amor y sabios consejos.
- A MIS TÍOS:** Por sus muestras de cariño y sabios consejos, Dios los bendiga siempre.
- A MIS PRIMOS:** Por su aprecio y motivación en este logro alcanzado.
- A MI ASESOR Y SUPERVISOR:** Lic. Walter Augusto Cabrera Hernández M.Sc. Gracias por compartir sus conocimientos y por brindarme su colaboración, paciencia y apoyo para realizar el presente trabajo.
- A MIS AMIGOS:** Gracias por su amistad y apoyo incondicional en los momentos de convivencia, Dios los bendiga siempre.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** En especial a la Facultad de Ciencias Económicas, por ser el centro de estudios que me brindó la preparación académica necesaria para ser un profesional.

ÍNDICE

Página

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

SISTEMA BANCARIO NACIONAL

| | | |
|------|------------------------------------|----|
| 1.1. | Historia de la banca en Guatemala | 1 |
| 1.2. | Sistema financiero | 4 |
| 1.3. | Legislación del sistema financiero | 11 |
| 1.4. | Bancos | 12 |
| 1.5. | Contabilidad bancaria | 18 |
| 1.6. | Depósito bancario | 22 |

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|------|--|----|
| 2.1. | Definición de auditoría interna | 31 |
| 2.2. | Importancia de la auditoría interna | 34 |
| 2.3. | Objetivos de la auditoría interna | 35 |
| 2.4. | Ventajas de la auditoría interna bancaria | 36 |
| 2.5. | Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna | 37 |
| 2.6. | Guías para la práctica profesional de la auditoría interna | 38 |
| 2.7. | Normas internacionales de auditoría | 39 |
| 2.8. | Departamento de auditoría interna de un banco | 41 |

| | Página |
|---------------------------------------|---------------|
| 2.9. Auditoría de depósitos bancarios | 51 |

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DEPOSITARIAS DE UN BANCO PRIVADO

| | |
|---|----|
| 3.1. Definición de obligaciones depositarias | 59 |
| 3.2. Importancia de las obligaciones depositarias | 60 |
| 3.3. Clasificación de las obligaciones depositarias | 60 |
| 3.4. Requisitos mínimos para apertura de cuentas de depósitos en un banco privado | 63 |
| 3.5. Actividades relacionadas con los depósitos | 67 |
| 3.6. Normativa relacionada con las cuentas de depósitos | 70 |
| 3.7. Riesgos existentes en la administración de las obligaciones depositarias | 73 |
| 3.8. Debilidades más comunes en el manejo de los depósitos bancarios | 84 |

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA DE LAS OBLIGACIONES DEPOSITARIAS DE UN BANCO PRIVADO

| | |
|---|----|
| 4.1. Presentación del caso práctico | 89 |
| 4.2. Nombramiento del auditor interno para ejecutar la auditoría de las obligaciones depositarias | 92 |
| 4.3. Plan de trabajo de auditoría de obligaciones depositarias | 93 |

| | | Página |
|------|--|---------------|
| 4.4. | Ejecución de la auditoría de obligaciones depositarias | 98 |
| 4.5. | Informe de hallazgos | 131 |
| | CONCLUSIONES | 148 |
| | RECOMENDACIONES | 150 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 152 |

INTRODUCCIÓN

Las obligaciones depositarias constituyen el principal pasivo que poseen los bancos, están conformadas por las cuentas de depósitos en las cuales se custodian y administran los recursos depositados por los clientes, estando obligados a devolverlos en el plazo y condiciones previamente convenidas.

A la fecha, debido al amplio crecimiento de comercio electrónico y al avance en la tecnología para brindar mejores servicios financieros a más clientes, es necesario implementar adecuados controles y supervisar el funcionamiento de los mismos, con el fin primordial de evitar el riesgo de daños, pérdidas o disminución de utilidades a que están expuestas las instituciones bancarias.

En el presente trabajo de tesis denominado “Auditoría Interna de las Obligaciones Depositarias de un Banco Privado”, se realizó un estudio de los principales aspectos que deben considerar las instituciones bancarias, para prevenir y detectar situaciones de fraude o deficiencias que generen riesgo de pérdidas, así como evitar el lavado de dinero u otros activos en las cuentas de depósitos que administran. Para tales efectos, la presente tesis se estructuró en cuatro capítulos, brindando a continuación una breve descripción de cada uno de ellos:

En el capítulo I, se desarrolla información relacionada con la historia de la banca en Guatemala, así como la definición del sistema financiero y cómo se encuentra estructurado, además se incluyen las principales leyes y normativa que regulan las operaciones del sistema financiero en Guatemala, adicionalmente se incluye información relacionada con los bancos, tal como definición, clasificación y las principales operaciones que tienen autorizado realizar; por otra parte, se detalla información sobre la contabilidad bancaria regulada por la Superintendencia de Bancos la cual es aplicable a todas las entidades sujetas a su supervisión y se detalla también información acerca de los depósitos bancarios, brindando una breve definición de cada uno.

En el capítulo II, se presentan aspectos teóricos referentes a la definición de la auditoría interna, la función de la auditoría interna en un banco y su estructura, la importancia y los objetivos de la auditoría interna; también se presenta información de la normativa relacionada con la práctica de la auditoría interna, el departamento de auditoría interna de un banco y auditoría de los depósitos bancarios.

En el capítulo III, se detalla información importante acerca de las obligaciones depositarias, tal como, definición, importancia y clasificación de las obligaciones depositarias, requisitos mínimos para aperturas de cuentas de depósitos en un banco privado, actividades relacionadas con los depósitos y normativa aplicable a las cuentas de depósitos; además se incluye también teoría sobre el riesgo existente en la administración de depósitos y las debilidades más comunes en el manejo de los depósitos.

En el capítulo IV, se presenta un caso práctico referente a una auditoría de las obligaciones depositarias de un banco privado, con el objeto de brindar los principales procedimientos de auditoría interna que se deben aplicar para evaluar las operaciones que derivan de las cuentas de depósitos bancarios; por lo anterior, en el caso práctico se presenta un ejemplo de un nombramiento del auditor interno para efectuar la auditoría de las obligaciones depositarias, un modelo de un plan de trabajo de una auditoría de obligaciones depositarias, el diseño de los papeles de trabajo que contienen procedimientos de auditoría interna para evaluar los depósitos bancarios, por último se presenta un informe de hallazgos donde se detallan las deficiencias encontradas y se indican las recomendaciones para corregir dichas deficiencias.

Como parte final, se presentan las principales conclusiones obtenidas en el desarrollo de la investigación, con sus respectivas recomendaciones y por último se detallan las fuentes que se consultaron para obtener la información investigada.

CAPÍTULO I

SISTEMA BANCARIO NACIONAL

1.1. Historia de la banca en Guatemala:

“Los conquistadores encontraron en Guatemala un pueblo organizado que, a pesar de sus costumbres primitivas y de sus sencillos medios de vida, poseían un mecanismo basado en “el trueque” que les permitía realizar un gran número de actividades comerciales. Este mecanismo fue sustituido posteriormente al implementar la moneda como medio de pago; el oro extraído de las minas y arrebatado a los indígenas poderosos, se fundió, pesó y selló, constituyendo la primera moneda metálica.” (22:1)

“El 3 de febrero de 1543 se creó en Guatemala la Casa de Fundición, para marcar y fundir metales, en donde se originó “el peso duro” de plata de 8 reales, la onza de oro de 60 pesos plata, el real de plata y el tostón de 4 reales.” (22:1)

“La primera Casa de Moneda de Guatemala, fue fundada en el último tercio del siglo XVIII, siendo la tercera de América. Su primera moneda acuñada fue la de cinco doblones, que apareció el 19 de marzo de 1773.” (22:1)

“De esta forma se comenzó a tener en Guatemala, un Sistema Monetario, que necesitaba de mecanismos bancarios para poder seguir funcionando.” (22:1)

Durante la segunda mitad del siglo XIX, el desarrollo del comercio en el exterior y el inicio de la explotación del café, permitió aumentar notablemente las acuñaciones de oro y plata, mediante la desmonetización y reacuñación de la moneda feble y extranjera y la explotación cada vez más intensa de las minas.

“Todo este entorno comercial, necesitó de la creación de “papel moneda” por medio de bancos emisores; fue así como un proyecto oficial, fechado 27 de agosto de 1873, dio origen al Banco Agrícola Hipotecario, destinado a facilitar dinero a los agricultores; posteriormente dicho banco se transformó en el de emisión y descuento de documentos, llamándosele Banco Nacional de Guatemala, fundado con dos millones de pesos de capital y autorizado para emitir billetes al portador hasta una cantidad igual a sus existencias en metálico y en documentos en cartera a no más de tres meses. Por problemas de índole financiero a raíz de la guerra de 1876, se tuvo que anunciar y decretar su liquidación.” (22:1)

Posteriormente iniciaron operaciones, varias instituciones bancarias, entre las que se pueden citar las siguientes:

- Banco Internacional en 1877
- Banco Colombiano en 1878
- Banco de Occidente en 1881
- Banco Americano en 1892, y
- Banco Agrícola Hipotecario en 1893.

En el año 1924 se realizó la primera reforma monetaria del país, creando el Banco Central de Guatemala, que funcionó como una sociedad con participación accionaria del Estado y de particulares, que desempeñó algunas de las funciones inherentes a la banca central, pues era un banco mixto que además combinaba el privilegio de único emisor con la realización de operaciones de banca comercial.

Posteriormente, en el año 1944 dio inicio la segunda modernización económica en Guatemala, para la cual se creó el Ministerio de Economía y Trabajo, que aprobó los lineamientos de una reforma monetaria y bancaria integral. El Gobierno avaló y realizó dicho proyecto, promulgando tres leyes esenciales:

- Ley Monetaria, Decreto número 203 emitido el 29 de noviembre de 1945;
- Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto número 215 emitido el 11 de diciembre de 1945; y
- Ley de Bancos, Decreto número 315 emitido el 30 de noviembre de 1946.

“No obstante, esta reforma comenzó a aplicarse formalmente el 1 de julio de 1946, con la fundación del Banco de Guatemala. Ese mismo año también fue instaurada la Superintendencia de Bancos, que inició sus labores el 2 de septiembre.” (22:1)

Dentro del nuevo sistema se instituyó la Junta Monetaria, cuya misión primordial consistió en dictar las medidas de política monetaria, cambiaria y crediticia, con entera autonomía respecto del Gobierno y de los grupos o gremios del sector privado. Además, el anterior Banco Central se convirtió en un banco comercial, bajo la denominación de Banco Agrícola Mercantil, cuya transición se completó en 1947, cuando se pusieron a la venta las acciones pertenecientes al Estado; a la fecha este banco aún se encuentra en funciones y es el Banco Agromercantil de Guatemala, S.A., conocido como BAM.

“Al cumplirse los primeros 25 años de la reforma monetaria y bancaria, el sistema financiero guatemalteco se había extendido considerablemente, el cual estaba integrado, además del Banco de Guatemala, por diez bancos comerciales, dos sociedades financieras privadas y un banco estatal de desarrollo, encontrándose en proceso de formación la Corporación Financiera Nacional -Corfina-, institución creada mediante el decreto 46-72 del Congreso de la República, con el fin de promover el desarrollo industrial, minero y turístico del país.” (27:1)

Más adelante, en 1990 el sistema bancario guatemalteco se conformaba por 27 bancos y financieras, mientras que se encontraban 6 más en proceso de formación y 4 en trámites de solicitud para su creación.

“Con el objeto de adecuar la legislación bancaria vigente desde los años 1945 y 1946, a los cambios que se habían generado en los mercados financieros y a las prácticas modernas de implementación de la política monetaria y financiera, durante el año 2002 fueron actualizadas y emitidas las leyes de modernización financiera del país.” (22:1)

A la fecha, según datos contenidos en el boletín de estadísticas del sistema financiero, publicado en la página web de la Superintendencia de Bancos, se estableció que al mes de marzo de 2014, son dieciocho instituciones bancarias que están legalmente autorizadas para operar en Guatemala, las cuales se encuentran bajo la vigilancia e inspección del citado ente supervisor.

1.2. Sistema financiero:

1.2.1. Definición:

“El sistema financiero en Guatemala es un conjunto de instituciones y organizaciones públicas y/o privadas que tienen como función principal canalizar los recursos financieros de ciertas personas que disponen de excedentes de dichos recursos hacia aquellas personas individuales y/o colectivas que requieren de fondos monetarios. Su actividad se rige por las leyes y reglamentos que regulan las transacciones de los activos financieros y por los mecanismos que permiten la transferencia de los activos entre los oferentes que generan ahorro y los demandantes que utilizan el mismo.” (18:1)

Se puede definir también como el conjunto de personas, instituciones y leyes involucradas en la creación, captación, canalización y utilización del medio circulante, así como de la normatividad y supervisión de las operaciones del crédito en todas sus formas.

1.2.2. Función del sistema financiero:

“La función del sistema financiero en un país es la creación, intercambio, transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros. Es una rama económica que en vez de producir bienes, produce servicios demandados por la población.” (22:1)

“Todas las instituciones que conforman el sector financiero, realizan la función de intermediarios financieros al establecer una relación entre los inversionistas y los prestamistas. Lo anterior contribuye al desarrollo y crecimiento económico, al promover la adecuada asignación de los recursos financieros, que se traduce en empleo, producción, generación de riqueza; y además, ofrece a los ahorradores (inversionistas), una reducción del riesgo a través de la diversificación de transacciones financieras.” (22:1)

1.2.3. Clasificación del sistema financiero:

El sistema financiero guatemalteco se encuentra organizado bajo la estructura de Banca Central, de acuerdo a la regulación que tienen las entidades de su organización, se encuentra conformado por dos grandes divisiones:

1.2.3.1. Sistema financiero regulado (formal):

Está integrado por instituciones legalmente constituidas, autorizadas por la Junta Monetaria y fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos. Se integra por:

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos
- Bancos del Sistema
- Sociedades Financieras

- Casas de Cambio
- Aseguradoras
- Afianzadoras
- Almacenes generales de Depósito

En la siguiente gráfica se presenta la estructura organizacional del sistema financiero regulado en Guatemala:

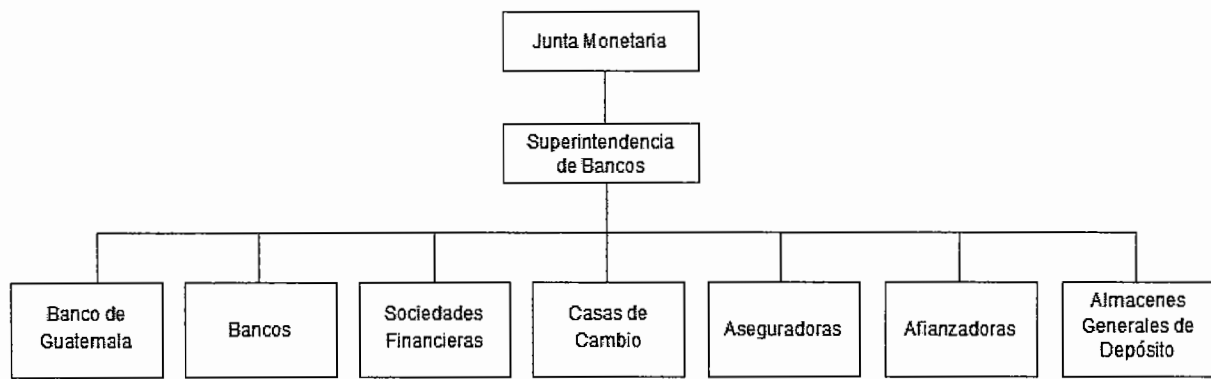


Figura 1. Sistema Financiero Regulado

Fuente: http://editorialjernestomolina.com/documentos_de_apoyo/DIAPOSITIVAS/BANCARIA/Sistema_Financiero.pptx

A continuación se presentan las definiciones de algunas instituciones que integran el sistema financiero regulado en Guatemala:

- **Junta Monetaria:**

“Es la autoridad máxima del Banco de Guatemala. Sus funciones son determinadas por la Constitución y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, además, tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.” (23:1)

Según el artículo 132 de la Constitución y artículo 13 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, establecen que la Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a. Presidente y Vicepresidente nombrados por el Presidente de la República.
- b. Los Ministros de Finanzas Públicas, Economía y de Agricultura.
- c. Un representante del Congreso de la República.
- d. Un representante de los Bancos Privados.
- e. Un representante de las Asociaciones y Cámaras Comerciales, Industriales, Agrícolas y Ganaderas (CACIF).
- f. Un representante de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC).

Son funciones de la Junta Monetaria las siguientes:

- a. Cumplir y hacer cumplir la política general y los deberes asignados al Banco de Guatemala.
- b. Acordar, interpretar y reformar los reglamentos del Banco de Guatemala.
- c. Acordar el presupuesto del Banco de Guatemala.
- d. Nombrar y remover al gerente del Banco de Guatemala.
- e. Fijar y modificar los encajes de los bancos.
- f. Fijar y modificar las tasas de interés del Banco de Guatemala.
- g. Fijar las tasas máximas de interés en operaciones pasivas y activas de los bancos y regular el crédito bancario de acuerdo a la ley.

- **Banco de Guatemala:**

“El Banco de Guatemala (BANGUAT) es el agente financiero del Estado que tiene por objeto principal promover la creación y el mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía del país. El Banco Central es el Banco de Guatemala y funciona con carácter autónomo.” (23:1)

“Es la única entidad bancaria que puede emitir billetes y monedas en el territorio nacional, funciona bajo la dirección general de la Junta Monetaria.” (23:1)

El Banco de Guatemala tiene, entre otras que determina su Ley Orgánica, las funciones siguientes:

- a. Ser el único emisor de la moneda nacional;
- b. Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en su Ley Orgánica;
- c. Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- d. Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere su Ley Orgánica;
- e. Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria.

- **Superintendencia de Bancos:**

“Es una entidad de carácter técnico especializada que se rige por las disposiciones contenidas en las leyes bancarias, financieras y otras aplicables, que le encomienden la vigilancia e inspección de instituciones o empresas del sector financiero del país. Su principal objetivo lo constituye el obtener y mantener la confianza del público en el sistema financiero y en las entidades sujetas a su control, vigilando porque éstas mantengan solidez económica y liquidez apropiada para atender sus obligaciones, que cumplan con sus deberes legales, y que presten sus servicios adecuadamente a través de una sana y eficiente administración.” (28:1)

La Superintendencia de Bancos se ubica como órgano de vigilancia y fiscalización del sector financiero del país, organizado bajo el sistema de banca central el cual goza de autonomía con respecto al Gobierno Central.

Algunas de las principales funciones que tiene a su cargo la Superintendencia de Bancos son las siguientes:

- a. Supervisar las instituciones a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes;
- b. Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare;
- c. Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley;
- d. Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas. Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios;
- e. Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;
- f. Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean

necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos;

- g. Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada;
- h. Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas;
- i. Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley;
- j. Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el tribunal competente.

- **Bancos del sistema:**

“Son las entidades debidamente autorizadas que pueden legalmente efectuar, dentro del territorio de Guatemala, negocios que consistan en el préstamo de fondos obtenidos del público mediante el recibo de depósitos o la venta de bonos, títulos u obligaciones de cualquier otra naturaleza.” (14:6)

1.2.3.2. Sistema financiero no regulado (informal):

“Son instituciones constituidas legalmente como sociedades mercantiles, generalmente como sociedades anónimas. No están reconocidas ni autorizadas por la Junta Monetaria como instituciones financieras y como consecuencia no son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, su autorización responde a una base de tipo general legislada básicamente en el Código de Comercio.” (18:10)

En Guatemala pueden encontrarse dos clases de instituciones no reguladas:

- Las financiadoras que se han constituido como sociedades mercantiles que actúan bajo la figura de sociedades anónimas, que se dedican a las operaciones de crédito, inversión y descuento de documentos comerciales,
- Las financiadoras que regularmente trabajan como representantes de empresas del exterior, o bien se trata de empresas individuales que prestan dinero más que todo a base de garantías prendarias o hipotecarias.

Fiscalmente estas entidades están reguladas por la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT. En Guatemala pueden clasificarse así:

- Financieras Comerciales o Financiadoras
- Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito
- Empresas Off Shore
- Cooperativas de Ahorro
- Organizaciones no Gubernamentales
- Empresas Exportadoras
- Prestamistas Particulares

1.3. Legislación del sistema financiero:

Las principales leyes y reglamentos que regulan u ordenan el sistema financiero son:

- Constitución Política de la República
- Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 16-2002)
- Ley Monetaria (Decreto 17-2002)
- Ley de Supervisión Financiera (Decreto 18-2002)
- Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002)
- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001)

- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2005)
- Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto 94-2000)
- Ley de Sociedades Financieras Privadas (Decreto Ley 208)
- Ley de Almacenes Generales de Depósito (Decreto 1746)
- Ley del Mercado de Valores y Mercancías (Decreto 34-96)
- Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Acuerdo Gubernativo 118-2002)
- Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Acuerdo Gubernativo 86-2006)
- Código de Comercio (Decreto 2-70)

1.4. Bancos:

1.4.1. Definición:

Una institución bancaria es una empresa mercantil, constituida conforme a la legislación general de la república y las leyes que regulan el sector financiero, cuya función fundamental es “la intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos”. (14:6)

”A la fecha los bancos se han visto en la necesidad de reestructurar su organización, así como de prestar nuevos productos y servicios financieros distintos a los negocios asociados a la banca comercial tradicional, tales como: asesorías financieras, intermediación de valores, arrendamiento financiero, factoraje, entre otros, constituyéndose en la nueva modalidad de banca denominada: banca universal o grupo financiero.” (14:6)

1.4.2. Estructura Organizacional:

A continuación se presenta un ejemplo de la estructura organizacional de una institución bancaria:

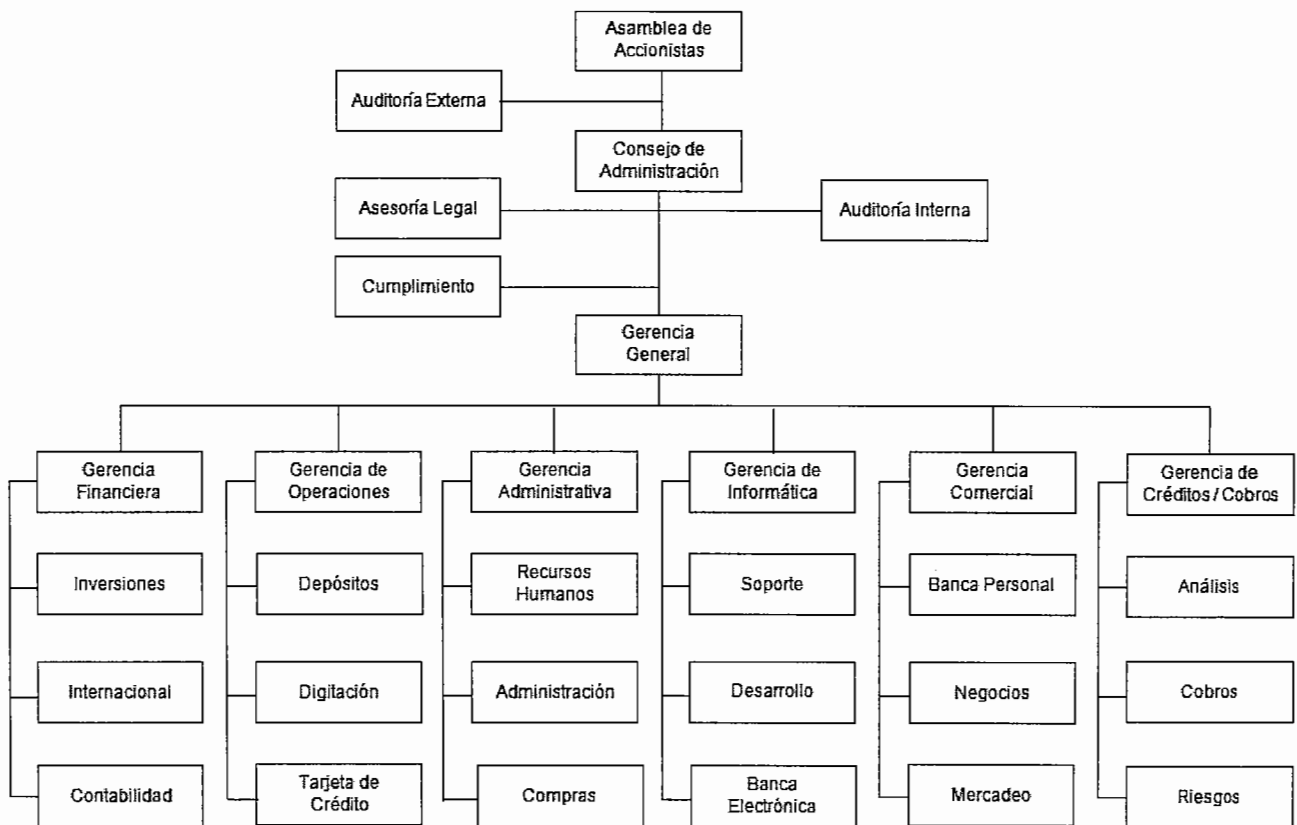


Figura 2. Organigrama de un Banco Privado

Fuente: Investigación propia de diferentes formas de organizaciones de bancos privados guatemaltecos

1.4.3. Importancia:

“Ciertamente, dentro de la economía de un país, los bancos desempeñan un gran papel, pues a ellos acuden las personas que contando con capitales ociosos o improductivos los dejan en depósito, para que los aprovechen otras personas que los necesitan en el campo de la producción; y en esa práctica de tomar prestado y dar prestado, en ese flujo y reflujo de dinero, los bancos impulsan grandemente el

comercio, la industria, la agricultura y otras actividades del hombre; en tal forma no sólo hacen circular la riqueza con mucha rapidez, sino hasta vienen a ser una ayuda valiosa en la creación de la riqueza misma.” (14:6)

1.4.4. Operaciones de los bancos:

Los bancos autorizados conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002), podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

1.4.4.1. Operaciones pasivas:

Son aquellas de las cuales nace mediata o inmediatamente una obligación para el banco, esto es, una exigibilidad a plazo o a la vista. Por ejemplo:

1. Recibir depósitos monetarios;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir depósitos de ahorro;
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme su ley orgánica;
6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
7. Crear y negociar obligaciones convertibles;
8. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
9. Realizar operaciones de reporto como reportado.

1.4.4.2. Operaciones activas:

Son aquellas de las cuales surge un derecho a ejercer por parte del banco contra terceros. Por ejemplo:

1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero y factoraje;
7. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
8. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso,
9. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
10. Realizar operaciones de reporto como reportador.

1.4.4.3. Operaciones de confianza:

Son aquellas que realizan los bancos sobre la base de la confianza que los clientes les han depositado, tales como:

1. Cobrar y pagar por cuenta ajena;
2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

1.4.4.4. Pasivos contingentes:

Son aquellas operaciones de las cuales existe la posibilidad o puede ser que surjan obligaciones o deudas para el banco, tales como:

1. Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgar fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

1.4.4.5. Servicios adicionales:

Son servicios que prestan los bancos a su clientela, aparte de los anteriores y de los cuales existe mayor posibilidad de que obtengan una ganancia por dicha prestación. Entre estos servicios adicionales se encuentran:

1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;
4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad.

“La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.” (10:15)

1.4.5. Clasificación de los bancos:

1.4.5.1. Por su propietario:

Atendiendo a la calidad o naturaleza del sujeto a que pertenecen los bancos se clasifican así:

- **Banca privada:**

“Es la que está en manos de particulares debidamente asociados, es decir que su capital es aportado totalmente por el sector privado.” (14:2)

- **Banca pública:**

“Es la que pertenece al Estado y a veces al Municipio, es decir que su capital es aportado totalmente por el Estado.” (14:2)

- **Banca mixta:**

“Es la que pertenece a particulares y al Estado, es decir que su capital está conformado por capitales o aportaciones provenientes tanto de particulares como del Estado.” (14:2)

1.4.5.2. Por la principal actividad que cada uno realiza:

Atendiendo a la operación predominante que realiza el banco y que lo caracteriza, los bancos se clasifican así:

- **Banca central:**

“Son aquellos bancos que tienen como objetivos principales el monopolio de la emisión monetaria, la custodia de reservas de los bancos (encaje bancario), la custodia y administración de las reservas internacionales (oro y divisas), servir de banquero y agente financiero del estado y constituirse en prestamista de segunda instancia de los bancos pertenecientes al sistema. En Guatemala solamente existe un banco central que es el Banco de Guatemala.” (14:2)

Dentro de las operaciones activas del Banco Central se encuentran:

- a. Descuentos y redescuentos
- b. Financiamiento del crédito público
- c. Compra de divisas
- d. Compra de oro

Dentro de las operaciones pasivas del Banco Central se encuentran:

- a. La emisión monetaria
- b. La custodia de las reservas bancarias (encaje legal)

- **Bancos comerciales:**

“Estos se caracterizan porque su principal operación activa es la concesión de préstamos; mientras que su principal operación pasiva es la de recibir depósitos a la vista.” (14:2)

- **Bancos hipotecarios:**

“Se caracterizan porque su operación activa principal es la concesión de préstamos con garantía de bienes inmuebles hipotecados a su favor; mientras que su principal operación pasiva es la emisión de bonos hipotecarios y prendarios, así como la recepción de depósitos de ahorro y de plazo mayor.” (14:2)

1.5. Contabilidad bancaria:

“Es una rama de la contabilidad cuyos principios se aplican a las empresas que realizan operaciones de Banca. Su finalidad u objeto es poder establecer en un momento dado y oportuno el estado económico o potencial financiero de un banco, precisar con qué recursos se cuenta para hacerle frente a los compromisos.” (14:14)

“En otras palabras, contabilidad bancaria es el medio para llegar a detectar el grado de liquidez del banco y para llegar a determinar las causas y cuantía del aumento o disminución de su patrimonio.” (14:14)

1.5.1. Manual de instrucciones contables – MIC –:

Debido a que las operaciones bancarias son tan variadas y numerosas, lo que genera que su contabilización requiera un número regular de cuentas, era necesario contar con una nomenclatura que permitiera ampliar cuentas y subcuentas, y a la vez brindara lineamientos que facilitaran la contabilización de las operaciones; por tal razón, la Junta Monetaria en Resolución JM-150-2006 resolvió emitir las normas especializadas de contabilidad propuestas por la Superintendencia de Bancos, que con carácter general y uniforme, deben observar las instituciones sujetas a su vigilancia e inspección, contenidas en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, disponiendo que en lo no regulado específicamente se aplicarán las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera, según corresponda, emitidas por el Consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad y adoptadas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, así también en dicha resolución se dispuso que el Manual de Instrucciones Contables es obligatorio para bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, casas de cambio y las entidades que forman parte de un grupo financiero. Es oportuno indicar que dicha disposición se encuentra vigente desde el 1 de enero de 2008, la cual ha sido modificada por resoluciones JM-9-2008 del 16 de enero de 2008, JM-168-2008 del 30 de diciembre de 2008, JM-109-2009 del 18 de noviembre de 2009 y JM-14-2010 del 20 de enero de 2010.

El Manual de Instrucciones Contables para Bancos y Sociedades Financieras, emitido por la Superintendencia de Bancos, clasifica las cuentas identificándolas de la forma siguiente:

| Código | Descripción |
|---------------|--|
| 1. | Cuentas de activo |
| 2. | Cuentas regularizadoras de activo |
| 3. | Cuentas de pasivo |
| 4. | Otras cuentas acreedoras |
| 5. | Cuentas de capital contable |
| 6. | Cuentas de productos |
| 7. | Cuentas de gastos |
| 8. | Contingencias, compromisos y otras responsabilidades |
| 9. | Cuentas de orden |

1.5.2. Procesos contables y registros contables:

“Los bancos podrán procesar sus operaciones contables por el medio que crean conveniente previa autorización de la Superintendencia de Bancos. Deberán requerir también la autorización previa al introducir cambios al medio de procesar sus operaciones contables; para efectos de las solicitudes de autorización inicial o de cambios, los bancos deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos, para determinar la forma en que funcionará el sistema del cual solicitan autorización.” (14:14)

“Los sistemas de información están programados para registrar cualquier operación contable, estos automáticamente trasladan dicha información a una base de datos que posteriormente se transforma en pólizas de diario mayor, en estados financieros, y estadísticas contables, que pueden ser desplegadas en el tiempo y la forma en que se requiera dicha información.” (14:14)

Entre los registros contables obligatorios que fija la Superintendencia de Bancos se encuentran:

1.5.3. Mayor principal y auxiliares:

“Las instituciones bancarias deberán llevar en un registro de mayor principal el movimiento de todas las cuentas de primer grado; y en mayores auxiliares, el movimiento de cuentas de segundo, tercero y cuarto grado, así como, la información de saldos de cuentas individuales tales como, las de depositantes y prestatarios.” (14:14)

1.5.4. Estados financieros:

“Los bancos están obligados a presentar mensualmente el Balance General Consolidado y el Estado de Resultados Consolidado, en los formatos y medios que para el efecto están aprobados por la Superintendencia de Bancos, a más tardar el día quince del mes siguiente al que correspondan, debidamente firmados por el representante legal, por el contador y por el auditor interno de la entidad obligada a elaborarlos.” (14:14)

“El Balance General Consolidado y el Estado de Resultados Consolidado, de fin de año, deben presentarse a la Superintendencia de Bancos junto con el dictamen del Contador Público y Auditor independiente, colegiado activo, que haya efectuado la auditoría de dichos estados financieros, a más tardar el último día hábil del mes de febrero posterior al cierre respectivo.” (14:14)

“La Superintendencia de bancos autoriza llevar la Contabilidad Bancaria por los procesos más convenientes para el banco, previa autorización de ésta, siempre y cuando presente los registros que se les obliga llevar y en los formatos establecidos, tal es el caso de procesarla por medio de computadoras.” (14:14)

“El Código de Comercio preceptúa dentro de su contenido, que toda empresa está obligada a llevar libros o registros contables, y que además éstos deben autorizarse y habilitarse, no escapándose de esta disposición los bancos.” (14:14)

Para cumplir con la ley, los bancos deben imprimir su información contable basándose en los formatos establecidos por la Superintendencia de Bancos; además cada hoja de registro debe contener un número de serie correlativo, formando así, las páginas de los libros o registros que están obligados a llevar, acto seguido, tienen que solicitar la autorización y habilitación de cada hoja.

1.5.5. Pólizas:

“En estos registros se anota cada operación contable que ocurre y son éstos los que sirven de referencia al contador para elaborar los registros obligatorios antes indicados.” (14:14)

Una póliza de contabilidad debe contener:

- Fecha de operación
- Cuentas y subcuentas deudoras
- Cuentas y subcuentas acreedoras
- Cantidades correspondientes a registrar
- Explicación de la operación
- Firma de quién la hizo y firma de quién la revisó

A la póliza deben ir adjuntos los documentos o comprobantes que respaldan la operación.

1.6. Depósito bancario:

1.6.1. Definición:

La operación de depósito se define como un contrato por medio del cual una persona (depositario) recibe de otra (depositante) determinados valores para su custodia, quedando obligada a devolverlos cuando se los reclame esta última.

- **Depositario:** Es la persona que recibe los bienes en depósito.
- **Depositante:** Es la persona que entrega los bienes en depósito.

1.6.2. Clasificación de los depósitos:

Con base en la definición anterior y de acuerdo al Manual de Instrucciones Contables, los depósitos bancarios se clasifican en:

- Depósito Monetario
- Depósito de Ahorro
- Depósito a Plazo
- Depósito a la Orden
- Depósito con Restricciones

A continuación se definen cada uno de los depósitos antes indicados:

1.6.2.1. Depósito monetario:

“Es aquel a la vista, retirable por medio de cheques.” (14:16)

1.6.2.2. Depósito de ahorro:

“Es aquel que se hace constar en libretas especiales. En dichas libretas el banco registra los depósitos y retiros que hace el depositante. Devengan intereses, los cuales se calculan cada mes con base en los saldos mínimos mensuales que tenga el depositante (esto para estimular el ahorro).” (14:16)

1.6.2.3. Depósito a plazo:

“Es aquel que para poder ser retirado se fija un plazo que exceda los treinta días como mínimo o más. Estos depósitos a plazo se hacen constar en certificado o resguardo especial; para retirarlos se presenta el resguardo respectivo, pudiéndose emitir un cheque de gerencia o de caja para que el depositante lo presente al cobro en la ventanilla del banco o bien trasladándole los fondos a una cuenta de depósitos de ahorro. Devengan intereses, los cuales pueden ser cancelados juntamente con el capital a su vencimiento o bien los mismos pueden ser pagados mensualmente con cheque de caja o depositados en una cuenta de depósitos de ahorro según el cliente haya acordado con el banco.” (14:16)

“Por lo general se fija un plazo mínimo para los depósitos a plazo mayor, el que puede ser de tres meses. Si el depositante lo quisiera retirar antes del plazo estipulado, entonces tendrá que reconocerle al banco un descuento proporcional, según el tiempo que falte para el vencimiento.” (14:16)

1.6.2.4. Depósito a la orden:

“Es aquel que versa sobre sumas de dinero que el banco recibe para ser entregadas a otras personas.” (14:16)

1.6.2.5. Depósito con restricciones:

“Es aquel que versa sobre fondos que el banco separa por orden de un Juez, debiendo entregarlo también sólo por orden de una misma autoridad.” (14:16)

1.6.3. Fondos para la protección del ahorro –FOPA-:

“En Guatemala, la función de seguro de depósitos está contemplada en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la

República, con la creación del Fondo para la Protección del Ahorro. Las disposiciones reglamentarias de dicho fondo fueron aprobadas por la Junta Monetaria en resolución JM-187-2002 del 1 de junio de 2002, modificada por la resolución JM-54-2006 del 10 de mayo de 2006.” (20:1)

El Fondo para la Protección del Ahorro, en adelante FOPA, tiene como objeto garantizar al depositante en el sistema bancario la recuperación de sus depósitos hasta por un monto de Q20.0 miles o su equivalente en moneda extranjera, por persona individual o jurídica. Los recursos del FOPA son administrados por el Banco de Guatemala, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 de la citada ley.

1.6.3.1. Fuentes de financiamiento:

Conforme lo previsto en el artículo 86 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, las fuentes de financiamiento del FOPA son las siguientes:

1. Las cuotas que obligatoriamente deben aportar los bancos nacionales y sucursales de bancos extranjeros;
2. Los rendimientos de las inversiones de sus recursos, multas e intereses;
3. Los recursos en efectivo que se obtengan en virtud del proceso de liquidación del banco de que se trate, con motivo de la subrogación de derechos;
4. Los recursos en efectivo que se obtengan de la venta de los activos que le hubieren sido adjudicados al FOPA, en virtud del proceso de liquidación del banco de que se trate;
5. Los aportes del Estado para cubrir deficiencias del FOPA o para ampliar su cobertura; y,
6. Otras fuentes que incrementen sus recursos.

1.6.3.2. Mecanismos para hacer efectiva la cobertura:

De acuerdo con la Ley de Bancos y Grupos Financieros, una vez que la Junta Monetaria resuelva suspender las operaciones de una institución bancaria, procede a nombrar la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos, como cuerpo colegiado, la cual será conformada por tres miembros. Dicha Junta de Exclusión tiene dentro de sus atribuciones la de requerir al FOPA el pago de la cobertura de depósitos, en cualquiera de los términos siguientes:

1. Esquema A: Este esquema contempla dos opciones para hacer efectiva la cobertura de los depósitos por parte del FOPA: i) que el FOPA adquiera certificados de participación en el fideicomiso a constituirse con los activos excluidos del banco de que se trate, ya sea en forma directa del fideicomiso, o bien que el FOPA realice contratos de compra venta sobre parte o la totalidad de los certificados de participación que el fideicomiso hubiera entregado a las instituciones bancarias que corresponda, de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros; y, ii) que el FOPA realice el pago de la cobertura de los depósitos directamente a los depositantes, ya sea en el Banco de Guatemala o por medio de las instituciones bancarias que se considere conveniente contratar para el efecto. Cabe indicar que esta segunda opción está planteada sobre la base de que no se excluyen los activos y pasivos del banco suspendido y, por lo tanto, no se constituye el fideicomiso que contempla la mencionada ley.
2. Esquema B: Realizar aportes al fideicomiso a constituirse para la exclusión de activos de la entidad bancaria de que se trate, aun sin contraprestación. Bajo este esquema, el FOPA realiza aportes al patrimonio fideicometido del fideicomiso, con el propósito fundamental de que los certificados de participación emitidos por dicho fideicomiso estén respaldados tanto por los activos excluidos como por los aportes del

FOPA. Asimismo, con el aporte de recursos por parte del FOPA se dota a las instituciones bancarias que adquirieron los certificados de participación y los depósitos del banco suspendido, de recursos en efectivo que les permitan atender los retiros de fondos que les puedan formular los cuentahabientes trasladados de la institución bancaria suspendida.

Cabe indicar que en ningún caso el total de las erogaciones que efectúe el FOPA podrá superar el monto de los depósitos cubiertos por la garantía.

Conviene mencionar que el fideicomiso al que se ha hecho referencia, debe constituirse en una entidad propuesta por la Superintendencia de Bancos, la cual tiene como propósito administrar los activos que se excluyan del balance de la entidad suspendida. Dichos activos deben tomarse de acuerdo a normas contables, a su valor en libros, neto de provisiones, reservas y ajustes.

Los recursos que se obtengan de la realización de los activos mencionados en el párrafo anterior, deben utilizarse, en primera instancia, para amortizar los certificados de participación que emita el fideicomiso constituido para la exclusión de activos, a la orden de las instituciones bancarias que reciban los pasivos laborales y las obligaciones depositarias que se excluyan del balance de la entidad suspendida y, en segunda instancia, para reintegrar al FOPA el monto aportado al fideicomiso; si existiera algún remanente debe trasladarse a la liquidación judicial.

1.6.4. Encaje bancario:

De conformidad a lo normado en el artículo 43 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, los depósitos bancarios están sujetos a encaje, el cual se calcula como un porcentaje sobre la totalidad de dichos depósitos. El encaje, está constituido por los fondos en efectivo que los bancos deben de mantener en sus cajas, así como por los depósitos de inmediata exigibilidad que están obligados a tener en el Banco de Guatemala. Cuando las circunstancias lo ameriten, cita la ley

indicada, también podrá constituirse por inversiones líquidas en títulos, documentos o valores. El encaje es inembargable y representa una reserva proporcional a las obligaciones depositarias que los bancos tienen a su cargo.

La Junta Monetaria, es responsable de reglamentar lo relativo a los encajes bancarios en lo que respecta a su composición, porcentaje, base y período de cómputo, posición, límites a la intensidad, remuneración, lo cual es obligatorio para todas las instituciones bancarias nacionales y extranjeras que operan en el país. El encaje aplicable a los depósitos bancarios, tanto en moneda nacional como extranjera es del 14.6 %.

El encaje bancario se constituyó como una reserva de protección para los depositantes y por otra parte fue utilizado como un instrumento de política monetaria, que le permitió a la Junta Monetaria ampliar o restringir el circulante en manos del público, con el consiguiente efecto en las tasas de interés de las operaciones crediticias, depósitos bancarios y tipo de cambio de las divisas.

Las cuentas que están sujetas al cálculo de encaje, son las siguientes:

- Depósitos a la Vista
- Depósitos de Ahorro
- Depósitos a Plazo
- Depósitos a la orden
- Depósitos con restricciones
- Cheques de Caja
- Cheques Certificados
- Cheques con Provisión Garantizada
- Depósitos en Garantía
- Obligaciones Financieras

A efecto de reconocer la posición de encaje de los bancos del sistema, éstos deben reportar a la Superintendencia de Bancos los saldos diarios de las diferentes cuentas que se involucran en su cálculo, y a la vez determinar su posición, la cual puede ser de encaje, de deficiencia o de exceso, esto depende si los recursos que se encuentran en las cajas de los bancos y en el Banco de Guatemala, son iguales, menores o mayores al encaje requerido. En caso de deficiencia, la cual podrán compensar en el transcurso del mes con los excesos, los bancos se encuentran sujetos a un régimen especial de sanciones, que dependen de la frecuencia de las deficiencias.

- **Encaje requerido:** Es el que resulta de aplicar el porcentaje del encaje bancario al saldo diario de las cuentas pasivas sujetas a dicho encaje.
- **Encaje computable:** Se forma de los recursos en efectivo y cheques a compensar recibidos por otros conceptos que los bancos del sistema mantienen en sus propias cajas, los cuales no pueden exceder del 25 % del encaje requerido, así como los recursos que mantienen en el Banco de Guatemala en forma de depósitos de inmediata exigibilidad.

No obstante lo anterior, a partir del 23 de enero de 2007 y con vigencia hasta el 31 de marzo del mismo año, la Junta Monetaria por medio de la Resolución JM-20-2007, resolvió que para efectos del encaje computable se podrán incluir como recursos de los bancos los certificados de depósito a plazo emitidos por el Banco de Guatemala, los Bonos del Tesoro de Guatemala y en último caso las cédulas hipotecarias con garantía del FHA y/o cédulas hipotecarias con garantías de afianzadoras con la condición que no se utilicen estos recursos para generar excedentes de encaje; además, para efectos del encaje, los fondos de efectivo que los bancos mantienen en sus cajas no deben de exceder del 75 % del encaje requerido.

- **Posición de encaje bancario:** Es la diferencia entre el monto del encaje computable y el monto del encaje requerido.
- **Posición mensual de encaje bancario:** Resulta de sumar algebraicamente las posiciones diarias de encaje que un banco tiene en cada uno de los días del mes, dividida entre el número de días del mismo mes.
- **Límite a la frecuencia y a la intensidad de las deficiencias de encaje:** De conformidad a lo establecido por la Junta Monetaria en el artículo 11 de la resolución JM-177-2002, un banco puede presentar deficiencias de encaje como máximo durante 14 días del mes, sin embargo, es una condicionante que la suma de dichas deficiencias divididas entre 14 no pueden exceder del 20% del promedio mensual del encaje diario requerido. En caso se presente la deficiencia en cualquiera de las dos situaciones indicadas anteriormente, se considerará como posición de encaje la suma de las deficiencias diarias entre el número de días del mes.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

2.1. Definición de auditoría interna:

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (15:3)

“Es una revisión de los aspectos operativos y registros contables, desarrollada por personas situadas en un nivel jerárquico relativamente independiente dentro de la estructura organizacional de la empresa a la cual auditan, y que sirve a la junta directiva, consejo de administración, gerencia general y financiera como un servicio protector y constructivo para la toma de decisiones, la cual constituye un elemento importante del control interno, que no debe confundirse con las operaciones efectuadas por el departamento de contabilidad ni con el trabajo que efectúan los contadores públicos externos.” (15:3)

Cuando se dice que la auditoría interna debe posicionarse relativamente independiente en la estructura organizacional de la empresa, se quiere dar a entender que la función de la auditoría interna debe ser administrativa o de asesoramiento para los altos funcionarios, ya que si se involucra en el proceso operativo de la entidad, deja de realizar funciones de auditoría interna y se convierte en una contraloría, control de calidad, supervisión, entre otras.

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría

interna se basa en el sistema de control interno, es decir, en el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera.

Los servicios de la auditoría interna son necesarios en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

El objetivo principal de la auditoría interna es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a. Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b. Vigilar y evaluar el buen funcionamiento del sistema de control interno, tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

2.1.1. Auditoría interna en un banco:

“Una auditoría bancaria es una actividad independiente que se realiza dentro una entidad financiera, consistente en la revisión de las operaciones de la misma para verificar que éstas cumplen con los procedimientos y normativa aplicables.” (26:1)

“La auditoría bancaria fundamentalmente está enfocada a las operaciones contables, es decir, a verificar que los registros contables de los hechos económicos relacionados con la actividad del banco son correctos y que, en consecuencia, representan una imagen fiel del banco.” (26:1)

“No es ésta la única finalidad de la auditoría bancaria, entre las que también puede citarse en cierta forma el control y prevención del fraude, puesto que al verificar la adecuada contabilización de las operaciones del banco pueden detectarse y prevenirse actuaciones fraudulentas.” (26:1)

La función de la auditoría interna en un banco debe ser independiente de las actividades auditadas, para que pueda realizar su trabajo con objetividad.

2.1.2. Estructura del departamento de auditoría interna de un banco privado:

A continuación se presenta un ejemplo de la estructura del departamento de auditoría interna en un banco privado:

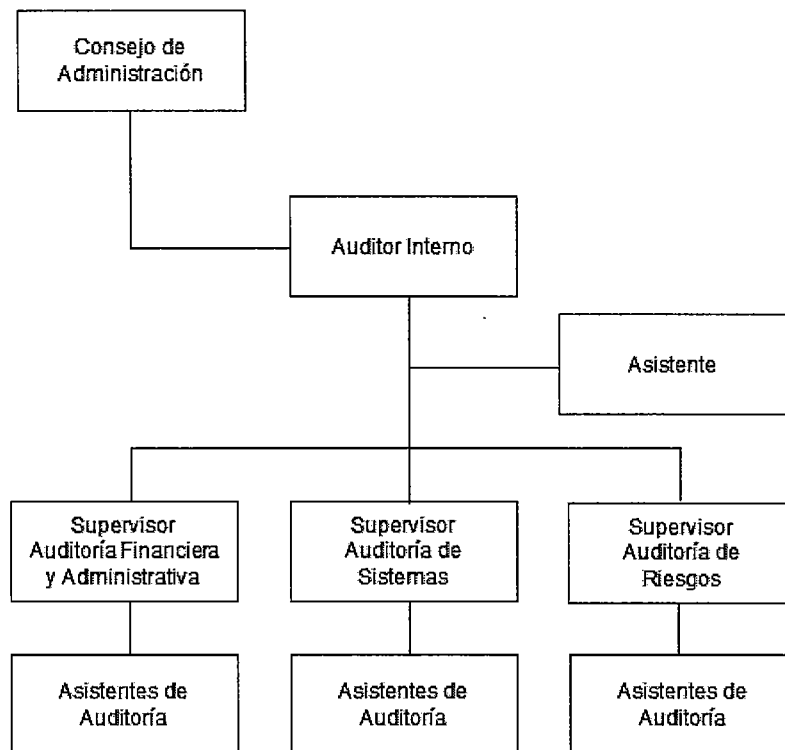


Figura 3. Organigrama del Departamento de Auditoría Interna de un Banco Privado

Fuente: Investigación propia de diferentes formas de organizaciones de departamentos de auditoría interna en bancos privados

2.2. Importancia de la auditoría interna:

“La importancia de la auditoría interna, radica en que la actividad de ésta, básicamente es un control de los controles e instrumento de medición y evaluación de la efectiva estructura del control interno en una organización, contribuyendo al logro de los objetivos planteados. Asimismo, se orienta hacia aquellos aspectos de tipo financiero concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando la confiabilidad de la información. Gracias a su posición y autoridad, así como a la objetividad en el desarrollo de sus actividades, la auditoría interna desempeña, un papel muy importante dentro de cualquier organización.” (15:3)

2.2.1. Independencia:

Lo característico de un área de auditoría interna es la independencia, de manera que para asegurar dicho carácter suele ser un órgano staff del Consejo de Administración, Consejero Delegado, Presidente o cargo equivalente.

“Es fundamental considerar de quién debe depender el auditor interno. En una empresa dependerá directamente del dueño de la misma o de un comité. En una gran empresa deberá depender del Síndico y de un Comité de Control Interno (cuyos miembros no ejerzan funciones ejecutivas). Es fundamental que los miembros de la auditoría interna no tengan relaciones con la Gerencia de Personal (para temas como búsqueda y contratación de personal de auditoría, planes de capacitación, jerarquización, liquidación y pago de sueldos, vacaciones o permisos especiales), tampoco deberá tener relaciones comerciales con el ente para el cual trabajen. De esta forma se protege la total independencia de criterio en el desarrollo de la auditoría. Es también fundamental que no exista lazos directos de familia entre el personal de auditoría y el personal a ser auditado, de existir alguna relación, se debe indicarlo en los informes de auditoría respectivos.” (15:3)

2.2.2. Importancia de la auditoría interna para un banco:

Un servicio eficaz de auditoría interna proporciona aseguramiento independiente a la junta directiva y la alta gerencia de la calidad y efectividad del control interno del banco, la gestión del riesgo, el sistema de gobierno y los procesos, ayudando así a la junta directiva y la alta gerencia a proteger su organización y su reputación.

La competencia profesional, incluyendo el conocimiento y la experiencia del auditor interno y de los asistentes de auditoría, son esenciales para la eficacia de la función de la auditoría interna de un banco, los auditores internos deben actuar con integridad. Todas las operaciones (incluidas las actividades subcontratadas), deben estar dentro del alcance general de la función de la auditoría interna.

2.3. Objetivos de la auditoría interna:

“Los objetivos del trabajo son declaraciones amplias desarrolladas por los auditores internos que definen los logros que se pretenden conseguir en el trabajo. A nivel general, el objetivo primordial que persigue la auditoría interna es asistir a los miembros de la organización. Con lo anterior, se trata de explicar que la auditoría interna debe proporcionar análisis, valoraciones, recomendaciones y toda la información concerniente a las actividades revisadas.” (15:3)

En consecuencia, se puede decir que la auditoría interna persigue entre otros, cuatro objetivos principales, siendo los siguientes:

2.3.1. Garantizar información financiera confiable y oportuna:

“La auditoría interna deberá evaluar la efectividad de los controles internos existentes en la organización, ya que permitirá garantizar la autenticidad del registro de las transacciones, y por lo tanto la presentación razonable de los estados financieros de una manera oportuna y confiable, garantizado la veracidad de las cifras que revelan los mismos.” (15:3)

2.3.2. Salvaguarda de los activos:

“La auditoría interna deberá aplicar procedimientos pertinentes, que permitan examinar de manera adecuada y oportuna los activos de la organización con el objetivo de determinar la propiedad de los activos, la adecuada salvaguarda contra riesgos y la existencia física de los mismos.” (15:3)

2.3.3. Promover la eficiencia operativa de la entidad:

“La auditoría interna deberá evaluar las actividades relacionadas con el uso adecuado y eficiente de los recursos de la organización, con el fin de promover la eficiencia de las operaciones de la entidad.” (15:3)

2.3.4. Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos:

La auditoría interna deberá conocer los objetivos, políticas, planes, procedimientos y reglamentos establecidos por la organización, así como leyes de carácter general aplicables, con el fin de verificar su cumplimiento y detectar mejoras que puedan ayudar a la organización a alcanzar los objetivos planteados.

“Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos pertinentes a la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación. Asimismo, el auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, irregularidades, incumplimientos y otras exposiciones materiales al desarrollar los objetivos del trabajo.” (15:3)

2.4. Ventajas de la auditoría interna bancaria:

- a. Proporciona una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma objetiva e independiente los sistemas de organización y de administración implementados en el banco.

- b. Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas del banco, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- c. Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones del banco, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.
- d. Permite detectar situaciones de riesgo y fraudes por medio de las actividades de fiscalización que efectúa.
- e. Favorece la protección de los intereses y bienes del banco frente a terceros.

2.5. Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna:

“Emitidas por el Instituto de Auditores Internos; asociación internacional dedicada al desarrollo profesional continuado del auditor interno y de la profesión de auditoría interna.” (20:17)

Las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían en propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente. Sin embargo, el cumplimiento de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos.

Los propósitos de las normas son:

- Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
- Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.

- Establecer las bases para medir el desempeño de la auditoría interna.
- Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

Las normas están constituidas por las normas sobre atributos, sobre desempeño y de implantación, a continuación se presenta una breve definición de cada una:

- **Normas sobre atributos:** “tratan sobre las características de las entidades y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna.” (20:17)
- **Normas sobre desempeño:** “describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterio de calidad contra los cuales puede medirse la práctica de estos servicios.” (20:17)
- **Normas de implantación:** “estas son aplicables a tipos específicos de trabajo.” (20:17)

2.6. Guías para la práctica profesional de la auditoría interna:

La Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, define a las guías para la práctica profesional de la auditoría interna como directrices que orientan al auditor interno para realizar su trabajo con independencia y objetividad; asimismo, establecen la responsabilidad que tiene el Departamento de Auditoría Interna dentro de una organización. A la fecha el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores a través de su Comisión de Auditoría Interna ha emitido quince (15) guías de auditoría interna las cuales se detallan a continuación:

Guía No. 1 Conceptos básicos de Auditoría Interna

Guía No. 2 Guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna

Guía No. 3 Metodología de la Auditoría Interna

Guía No. 4 Función de compras

- Guía No. 5 Inventarios
- Guía No. 6 Ventas y otros ingresos
- Guía No. 7 Créditos y cuentas por cobrar
- Guía No. 8 Tesorería
- Guía No. 9 Cuentas por pagar
- Guía No. 10 Nóminas y planillas
- Guía No. 11 Propiedades, planta y equipo
- Guía No. 12 Depreciaciones
- Guía No. 13 Préstamos bancarios
- Guía No. 14 Administración del departamento de Auditoría Interna
- Guía No. 15 Informe de Auditoría Interna

2.7. Normas internacionales de auditoría:

Son interpretaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas, las cuales se definen como estándares internacionales que regulan el desarrollo y evaluación de actividades de auditoría, a continuación se citan algunas de ellas:

- **NÍA 200. Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoría, de acuerdo con las normas internacionales de auditoría:** “esta norma trata sobre las responsabilidades generales del auditor independiente cuando conduce una auditoría de estados financieros de acuerdo con normas internacionales de auditoría.” (16:109)

Esta norma expone los objetivos generales del auditor independiente y explica la naturaleza y alcance de una auditoría diseñada para hacer posible al auditor independiente cumplir con dichos objetivos.

También se explica el alcance, autoridad y estructura de las normas internacionales de auditoría e incluye los requisitos que establecen las responsabilidades generales del auditor independiente aplicables en todas las auditorías, incluyendo la obligación de cumplir con estas normas.

- **NÍA 315. Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa:** en su párrafo 42 define que el Control Interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad, respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.” (15:10)

El control interno tiene por objeto salvaguardar los bienes de la empresa, evitar desembolsos de fondos innecesarios y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

- **NÍA 610. Consideración del trabajo de auditoría interna:** “el propósito de esta norma es establecer guías y proporcionar lineamientos a los auditores externos al considerar el trabajo de auditoría interna. Los procedimientos anotados solo se aplican a actividades de auditoría interna que sean relevantes a la auditoría de los estados financieros.” (16:491)

El auditor externo deberá considerar las actividades de auditoría interna y su efecto, si lo hay, sobre los procedimientos de auditoría externa.

“Auditoría Interna” significa una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras, examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno.

Si bien el auditor externo tiene responsabilidad única por la opinión de auditoría y por la determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría externa, ciertas partes del trabajo de auditoría interna pueden ser útiles para el auditor externo.

2.8. Departamento de auditoría interna de un banco:

“El departamento de auditoría interna de un banco constituye un órgano independiente que tiene a su cargo de manera permanente, la labor de fiscalización de todas las actividades de la institución, que incluye la supervisión y evaluación periódica del sistema de control interno para mantener la seguridad, corrección y eficacia de todas las operaciones que se realicen, así como asegurar el buen uso de los bienes propiedad del banco y de aquellos que tenga la obligación de administrar, además de verificar la aplicación de las políticas definidas previamente por la administración. Asiste a los miembros de la Dirección como apoyo y asesoría en relación al cumplimiento de sus responsabilidades al facilitar el análisis, evaluaciones, asesorías funcionales y de servicio, emitiendo las observaciones, recomendaciones y proponiendo las mejoras a los controles detectivos, preventivos y correctivos que considere más convenientes.” (14:37)

En un banco, la auditoría interna está a cargo de un Auditor Interno quien es nombrado por la Junta de accionistas o bien por el Consejo de Administración. El auditor interno tendrá entre otras, las siguientes atribuciones:

- Elaborar aquellos planes de trabajo que mejor se acomoden a la práctica bancaria.
- Hacer los estudios y proyectos de reglamentación para el mejor control de las operaciones; esto es el control interno.
- Velar porque se cumplan tanto los reglamentos y estatutos del banco, como la normativa externa en lo que concierne a los asuntos bancarios.
- Comprobar que sus planes de trabajo y proyectos se estén aplicando.
- Examinar los balances del banco, estados de cuenta y comprobarlos con los libros, documentos y existencias.
- Fiscalizar las operaciones del banco y su contabilidad, para lo cual tendrá acceso a todas las dependencias, libros, registros y documentos.

- Presentar a la junta de accionistas o al consejo de administración del banco un informe sobre el resultado de las auditorías efectuadas durante el ejercicio contable.

“Por su parte, el artículo 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, refiere que los bancos deben contar con una apropiada auditoría interna independiente. La independencia es una característica muy importante, que les permite a los auditores internos emitir juicios imparciales. En todo lo relativo al cumplimiento de sus funciones, el departamento de Auditoría Interna debe actuar con objetividad e independencia de criterio, mismas que deben ser respetadas por los diferentes órganos y dependencias del banco.” (10:23)

2.8.1. Plan anual de auditoría interna:

“Planeación significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcances esperados de la auditoría. El auditor debe planear el trabajo de auditoría de modo que sea desempeñado en una manera efectiva y oportuna.” (15:6)

“Planear el trabajo de auditoría, es decidir previamente cuáles son los objetivos y procedimientos de auditoría que se van a emplear, cuál es la extensión que se dará a esas pruebas, en qué oportunidad se van a aplicar y cuáles son los papeles de trabajo en que se van a registrar sus resultados.” (15:6)

“La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se presta atención debida a áreas importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es completado en forma expedita. La planeación también ayuda para la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos.” (15:6)

El Plan Anual de Auditoría Interna es un documento que describe los objetivos del departamento, las actividades a desarrollar, el tiempo y la asignación de recursos (humanos, materiales y financieros) a aplicar, el mismo debe ser presentado a la Gerencia General para su conocimiento y debe ser aprobado por el Consejo de Administración.

En el caso de un banco, el plan anual de auditoría interna, incluye el total de actividades de fiscalización que serán desarrolladas, así como las auditorías programadas que se van a ejecutar, la revisión de cuentas o áreas que serán auditadas durante el año, las revisiones permanentes que se van a efectuar y el plazo para comunicar los resultados.

2.8.2. Planificación y programa de trabajo de auditoría:

Según el Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, “Los auditores internos deben elaborar y registrar un plan para cada trabajo, que incluya alcance, objetivos, plazo y la asignación de recursos”.

Durante la planificación de auditoría se debe considerar los objetivos de la actividad del área auditada y los medios para controlar su desempeño, los riesgos significativos de la actividad, recursos y operaciones y los medios por los cuales el impacto potencial del riesgo es controlable. Los auditores internos deben identificar oportunidades de introducir mejoras en los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad. El auditor deberá planificar el trabajo de auditoría de modo que la auditoría sea desempeñada en una manera efectiva y oportuna.

El plan o programa de trabajo de auditoría interna es una lista detallada y una explicación de los procedimientos específicos, que tienen que ejecutarse en el curso de un trabajo de auditoría.

Los programas de auditoría proporcionan una base para asignar y planear el trabajo y para determinar lo que falta por hacer. Los programas de auditoría se ajustan especialmente a cada trabajo. Un programa de auditoría expone la naturaleza, tiempos y grado de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global.

El programa de trabajo de auditoría interna es un documento de planeación en el cual se consignan los procedimientos a aplicar en cada uno de los trabajos a realizar a las unidades administrativas y actividades susceptibles de ser auditadas.

En la preparación del programa de trabajo, el auditor interno puede solicitar sugerencias de la administración sobre operaciones que se necesite auditar. Los gerentes y supervisores de auditoría también pueden requerir y presentar propuestas de auditorías a efectuar; sin eludir, además, la participación de los encargados y auditores auxiliares para recibir de ellos ideas e innovaciones.

El programa de auditoría generalmente deben contener como mínimo los siguientes datos:

- Referencia del trabajo que se va a desarrollar
- Fecha en que se está presentando la planeación
- Objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar con el desarrollo del trabajo
- Enfoque que se pretende dar al trabajo a desarrollar
- Procedimientos que se van a aplicar en la ejecución del trabajo
- Designación de los auditores que realizarán el trabajo
- Plazo para llevar a cabo el trabajo
- Elaboración de los respectivos informes
- Aprobación del Auditor Interno

2.8.3. Desarrollo del trabajo de auditoría:

En el desarrollo del trabajo de auditoría interna, se deben de considerar ciertos aspectos que es necesario aplicar para lograr una evaluación objetiva y una adecuada transmisión de los resultados, tales aspectos se detallan a continuación:

2.8.3.1. Técnicas de auditoría:

Se le llaman técnicas de auditoría a cualquier acción realizada por un auditor y que es necesaria para reunir suficiente información (evidencia) o elementos de juicio que le permitan al final de una auditoría emitir una opinión de la labor realizada. A continuación se definen las técnicas de auditoría más comunes:

- **Estudio general:** es la apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de las partes importantes, significativas o extraordinarias.
- **Análisis:** consiste en el estudio cuidadoso de la composición y detalles de una partida o cuenta de los estados financieros, usualmente con referencia a su origen histórico y del movimiento que ha tenido en los registros contables.
- **Observación:** esta técnica es un método universal para adquirir conocimientos, evidencia o información; y consiste en la presencia física del auditor para ver con sus propios ojos la realización de ciertas operaciones o hechos ocurridos dentro o fuera de la empresa auditada con el fin de narrarlas en un papel de trabajo.
- **Inspección:** esta técnica asociada con la observación consiste en el examen directo de los bienes materiales a fin de cerciorarse de la realidad física y ubicación de un activo presentado en los libros de contabilidad.

- **Indagación:** consiste en la formulación de preguntas que deben ser respondidas por distintos empleados de la empresa auditada, con el fin de reunir información sobre los procedimientos de control implantados previamente por la gerencia, por lo general estas consultas se realizan a través de instrumentos como entrevistas y cuestionarios, usados para obtener información o evidencia que le permitirán al auditor apreciar el nivel en que la empresa ha logrado los objetivos que se ha trazado.
- **Comprobación:** es la revisión que hace el auditor de los documentos de soporte (facturas, recibos, cheques, entre otros) y la confrontación de los mismos con los registros o libros contables con el fin de verificar la autenticidad de dichos documentos y su exactitud matemática.
- **Comparación:** establecer las semejanzas y diferencias entre diversos conceptos o cosas, a través de la observación.
- **Confirmación:** es la acción que conlleva al auditor a obtener de personas o compañías externas una comunicación escrita generalmente sobre el saldo de una cuenta que aparece en los registros contables. Por ejemplo, el auditor generalmente confirma el saldo que aparece en los libros de contabilidad del dinero depositado en un banco por medio de un estado de cuenta bancario.
- **Certificación:** es declarar en forma escrita o por medio de un documento formal, la información que obtuvo el auditor en la ejecución de su trabajo o de cualquier operación de auditoría, expresando en el mismo documento su opinión de que dicha información es adecuada y confiable.
- **Cálculo:** es la operación matemática que se hace para conocer el resultado de la combinación de varios números realizada en cualquier documento de auditoría.

- **Recálculo:** esta técnica de auditoría consiste en repetir los cálculos anotados previamente en los documentos y registros contables, con el fin de verificar su exactitud.
- **Sintetizar:** es la acción de reunir y resumir toda la información o elementos de juicio que servirán al auditor para establecer en forma escrita sus conclusiones.

2.8.3.2. Procedimientos de auditoría:

“Son el conjunto de técnicas que forman el examen de una partida, hecho o circunstancia, es decir, se refieren a la combinación que se hace de esas herramientas (técnicas de auditoría), para un estudio particular.” (15:8)

Son el conjunto de técnicas de auditoría aplicables a una cuenta o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión.

Debido a la existencia de diferentes tipos de organización, se hace imposible establecer procedimientos de auditoría estándar para el examen de los estados financieros. Por esta razón, el auditor deberá aplicar su criterio profesional para decidir cuáles técnicas o procedimientos debe utilizar en cada caso para obtener la certeza moral que fundamente una opinión objetiva y profesional.

2.8.3.3. Pruebas de auditoría:

El examen de auditoría requiere que el auditor obtenga la evidencia necesaria que le permita asegurarse de que las transacciones, registros contables y saldos de los estados financieros son verdaderos y exactos. Las evidencias que necesita el auditor para comprobar y considerar válido su examen se obtienen por medio de una serie de pruebas, siendo las siguientes:

- **Pruebas de cumplimiento:** son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que establece la administración de una organización.
- **Pruebas sustantivas:** son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable.
- **Pruebas de doble propósito:** son las planeadas específicamente para proveer información directa sobre aspectos tanto de cumplimiento como sustantivos.

2.8.3.4. Papeles de trabajo:

“Los papeles de trabajo de auditoría constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor. Son el conjunto de análisis, sumarios, resúmenes, comentarios y correspondencia formada e integrada por el auditor durante el desarrollo de un examen de estados financieros o de una auditoría específica a un área o cuenta.” (15:7)

Los papeles de trabajo pueden ser en la forma de datos ya sea en papel, película, medios electrónicos, u otros medios. El auditor deberá preparar papeles de trabajo completos y detallados para proporcionar una comprensión global de la auditoría.

Como mínimo, los papeles de trabajo deben incluir:

- Los programas y planes de auditoría;
- Cuestionarios, narrativas y diagramas de flujo;
- Información relativa a la estructura interna como diagramas organizacionales y descripciones de puestos;

- Notas y memorándums resultantes de las entrevistas;
- Manuales de procedimientos operativos y evaluaciones de control interno;
- Copias de contratos y convenios que se consideren importantes;
- Información relativa a las políticas financieras y operativas;
- Extractos o copias de documentos;
- Cartas de confirmación y representación;
- Análisis y pruebas de las operaciones, procesos y saldos de las cuentas; y
- Resultados de los procedimientos analíticos de revisión.

Cada papel de trabajo de auditoría debe contar con un número de referencia. Los papeles de trabajo de auditoría son propiedad del departamento de auditoría interna de la institución o bien en este caso propiedad del departamento de auditoría interna del banco.

2.8.4. Informe de auditoría interna:

“Es el documento por medio del cual se comunican los resultados del estudio, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría. Es el instrumento que de forma normalizada expresa por escrito la opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señala las debilidades de control interno si las ha habido, y formula recomendaciones para eliminar las causas de tales deficiencias y así establecer las medidas correctivas pertinentes.” (15:20)

“Los Auditores Internos deben reportar los resultados de su trabajo tomando en consideración que antes de emitir su reporte escrito final, se deberán discutir los informes parciales a un nivel adecuado dentro de la organización; los informes deben ser objetivos, es decir libres de errores y distorsiones, deben ser claros, constructivos y concisos, evitando lenguaje técnico innecesario y proporcionando toda la información significativa y relevante, así también deben ser oportunos para que garanticen una rápida acción efectiva. Los informes deben contener el alcance

y resultados del trabajo realizado y en lo aplicable, la opinión del auditor. El Auditor Interno deberá revisar y aprobar el informe final de auditoría antes de su emisión y deberá decidir a quién se le distribuirá el mismo.” (15:20)

La estructura del informe debe contener además del número correlativo de registro, los siguientes elementos:

- **Fecha:** el informe preliminar debe presentar la fecha en la que se concluyó la revisión. No obstante, el informe definitivo puede contener la fecha máxima de entrega contenida en el nombramiento de auditoría.
- **Destinatario:** el informe debe dirigirse al funcionario responsable de la actividad que estuvo sujeta a revisión. Por lo general es un Gerente o Subgerente de Área, por tratarse del funcionario de máxima jerarquía.
- **Introducción:** dirigida al lector, refiriéndose a los objetivos e instrucciones que se giraron al asistente para efectuar el trabajo.
- **Alcance de la revisión:** contiene el detalle de la profundidad de la investigación, las áreas que se evaluaron y una breve descripción de las técnicas utilizadas y del trabajo desarrollado por el auditor designado.
- **Limitaciones:** se debe incluir en este párrafo, la descripción de las limitaciones causadas por el área o departamento que se auditó y que el auditor designado afrontó en el desarrollo de su trabajo, referentes a la falta de atención y colaboración del personal, registros atrasados, información no verificable o confiable o bien datos, documentos o información que no fue trasladada por parte del área que se auditó. Dejar evidencia, constituye una salvaguarda del auditor.

- **Resultados:** es la parte del informe en donde se detalla el resultado del trabajo, el cual debe estar debidamente claro y documentado con todos los anexos pertinentes, en esta parte del informe es donde se presentan los hallazgos que se encontraron en el desarrollo de la auditoría.
- **Conclusiones:** el informe debe contener si fuera necesario, las conclusiones del auditor, referente a los resultados obtenidos, exponiendo clara y objetivamente su opinión.
- **Recomendaciones:** como parte final, el auditor debe presentar las recomendaciones que estime adecuadas en consistencia con los resultados obtenidos derivado de la auditoría realizada, que tiendan a corregir los hallazgos detectados o bien a prevenir situaciones de riesgo.
- **Nombres y firmas:** del auditor o auditores designados que efectuaron la auditoría, del Supervisor de Auditoría quién revisó el trabajo y del Auditor Interno que aprobó los resultados contenidos en el informe presentado.

2.9. Auditoría de depósitos bancarios:

2.9.1. Importancia de la auditoría interna en los depósitos bancarios:

“Los depósitos bancarios son la principal fuente de captación de recursos de una institución bancaria y se constituyen en una área muy sensible para la comisión de acciones que pueden afectar su patrimonio, por lo que el departamento de auditoría interna debe jugar un papel muy importante y colaborar de manera activa en los diferentes procesos operativos, administrativos e informáticos en la elaboración e implementación de controles internos, modelos de medición de riesgos y determinación de alertas tempranas, con el objeto de reducir los errores y riesgos de fraudes, tanto de carácter interno como externo, además de proteger a la institución y cuentahabientes de operaciones que pueden afectar su

patrimonio. Implementados los controles respectivos, la auditoría interna deberá velar por el efectivo cumplimiento de los mismos y, dictará las medidas correctivas que en su caso procedan, al identificar oportunamente errores, desviaciones, irregularidades o riesgos que se detecten con base en sus revisiones.” (14:39)

“La modernización de la banca y la utilización de nuevas herramientas informáticas, obligan a una participación más activa de la auditoría interna en el establecimiento de controles en las diferentes etapas del desarrollo de nuevos programas, para que éstos sean más sólidos y seguros, sin que esto signifique la pérdida de independencia que debe mantener para supervisar posteriormente las operaciones. La especialización del personal de auditoría interna en el área de sistemas y el uso de herramientas computacionales especializadas para la revisión y monitoreo de las operaciones es necesaria.” (14:39)

Por otra parte, la auditoría interna de las instituciones financieras debe incluir dentro de su programa anual, según la Superintendencia de Bancos, los procedimientos y mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos y la ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo. Además, cumpliendo con lo establecido en el artículo 11 del Acuerdo Gubernativo número 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, cuando las personas obligadas, contraten auditoría externa deben incluir dentro del contrato, que la auditoría externa en su dictamen emita opinión sobre el cumplimiento de lo normado en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Para determinar el cumplimiento de los programas y procedimientos acerca de la debida diligencia, pueden analizar y evaluar las siguientes actividades:

- Llenado del formulario IVE-BA-01 e IVE-BA-02 y revisión de documentación anexa al expediente.
- Verificar el monitoreo de las transacciones, a efecto de determinar que el monto de las mismas coincide con lo estipulado en el formulario IVE.
- Revisar y verificar que se ha confirmado la verdadera identidad de los clientes, es decir que se han validado sus datos generales y las referencias que proporcionaron.
- Revisar y verificar que se ha procedido a realizar la actualización de datos de los clientes de cuentas vigentes.
- Verificar que se ha llevado a cabo capacitación para funcionarios y empleados sobre la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, por parte del oficial de cumplimiento y departamento de capacitación de la entidad bancaria.

2.9.2. La auditoría interna ante los fraudes bancarios:

A pesar de la existencia de controles que puedan estar incorporados en un banco, los fraudes o intentos de los mismos se pueden continuar presentando, por lo que las acciones de la auditoría interna al descubrirse una acción anómala, ya sea por su revisión o por denuncia de otros departamentos, deben encaminarse a evaluar:

- La forma en que se desarrolló o intentó efectuarse el fraude.
- La existencia de controles internos administrativos, operativos o informáticos y causas de la falta de cumplimiento o de detección.
- Si se presta atención a los indicadores de alerta temprana, tanto operativos, administrativos, como informáticos.
- La participación interna/externa en dicha operación.
- Determinación de responsabilidades.

En el caso de que el fraude se estableciera derivado de la utilización de técnicas o uso de herramientas informáticas, el personal especializado de auditoría debe evaluar el mismo, a efecto de determinar las deficiencias que le dieron origen y dictar las recomendaciones para la corrección de los controles internos, independientemente a las acciones legales que correspondan.

En la investigación del fraude, el trabajo en equipo con el departamento de Seguridad y la Asesoría Jurídica es importante, por lo que deberán estudiar la forma cómo se desarrolló el mismo y qué personas e instituciones estuvieron involucradas, así como considerar las acciones legales pertinentes.

2.9.3. Importancia del examen de las operaciones de depósitos:

“Dado que los depósitos bancarios son la principal fuente de financiamiento de los bancos, su amplio volumen de clientes que los conforman, la cartera de saldos, las transacciones o la falta de movimiento de parte de las cuentas (cuentas inactivas), viene a representar para la auditoría interna un área que deberá estar sujeta a revisiones de carácter permanente, por cuanto las mismas son blanco de personas que por medio de nuevas estrategias operativas o informáticas intentan acceder a los fondos de los clientes para apropiarse de los mismos o bien ser utilizadas por parte de los propios clientes, para actos ilegales.” (14:39)

2.9.4. Técnicas y herramientas de auditoría:

Para la revisión de las operaciones relacionadas con los depósitos bancarios, tales como apertura de cuentas, depósitos, retiros, operaciones por banca electrónica, movimientos de cuentas sujetas a control, asignación y cambios en las tasas de interés, cancelación de cuentas, cálculo y capitalización de intereses, modificación de información en los datos del archivo maestro y otras, la auditoría interna puede hacer uso de diferentes técnicas y herramientas que le permitan cerciorarse de la validez de las operaciones que se han realizado o se realicen y determinar alertas,

cuando las operaciones se efectúan dentro de ciertos parámetros establecidos a nivel informático. Por otra parte, es importante aplicar estas técnicas y controles en la implementación de nuevos programas informáticos, en los cuales la auditoría interna deberá efectuar pruebas con el fin de evaluar el diseño de los mismos para determinar su confiabilidad. A continuación se citan algunas de ellas:

- **Las pruebas de proceso:** se efectúan en el caso de nuevos programas que se desarrollen, consisten en proporcionar información con datos ficticios y resultados predeterminados para que sean procesados y luego cotejar los mismos con los resultados obtenidos luego de la aplicación del nuevo programa. Estos son aplicables, por ejemplo, para cálculos de intereses, determinación de saldos, liberaciones de reservas, entre otros.
- **Uso de software o programas especializados para la revisión y monitoreo de operaciones:** a la fecha, existen en el mercado herramientas especializadas para el monitoreo de las operaciones que se desarrollan en línea o tiempo real, las cuales facilitan la detección de transacciones en cualquier agencia, terminal administrativa u operación por internet, que se encuentran dentro de los parámetros previamente determinados o que están sujetas a controles al manifestarse una alerta.

El uso de estas herramientas traen consigo los siguientes beneficios:

- a. Reducen el riesgo operacional y pérdidas, detectan fraudes y otras actividades maliciosas, en tiempo real.
 - b. Desalienta a otras personas que desean efectuar acciones fraudulentas, al conocerse del uso de estas herramientas.
 - c. Mejora la efectividad de la auditoría, al detectarse oportunamente un comportamiento sospechoso en una operación.
- **Elaboración de programas incorporados en el sistema informático:** son programas diseñados para el uso específico de la auditoría interna

bajo parámetros previamente determinados, tienen por objeto que a diario, mensual o eventualmente emitan reportes que darán alertas luego del proceso de las transacciones; se citan como ejemplo algunos casos:

- a. Reportes de cheques rechazados en la compensación, correspondiente a cuentas nuevas o existentes por valores importantes, que identifican los valores promedios de los últimos tres meses, para establecer el comportamiento de las cuentas.
 - b. Reportes de cuentas inactivas que tuvieron movimiento el día anterior o el mismo día, con el fin de establecer la validez de la operación y la autorización respectiva.
 - c. Reportes de movimientos de depósitos en efectivo o retiros de cuentas por valores sujetos a control.
 - d. Reportes de modificación de tasas de interés o de información del archivo maestro, para verificar la autorización de las mismas.
 - e. Variaciones en el cálculo de intereses de determinadas cuentas.
- **Confirmaciones de saldos:** es una técnica importante por medio de la cual, la auditoría interna podrá estar en contacto con los cuentahabientes y determinar diferencias en los saldos de las cuentas, en virtud de las inconformidades que manifiesten los clientes en sus respuestas.

2.9.5. Programa de auditoría de depósitos:

La revisión de las operaciones de depósitos bancarios por parte de la auditoría interna, se efectúa de conformidad a una planeación previa y de acuerdo a un programa anual de trabajo. En casos especiales, ante el surgimiento de un evento que amerite intervención inmediata, se llevan a cabo auditorías especiales. Dicha planeación de la auditoría de depósitos debe estructurarse convenientemente, con el objeto de verificar el cumplimiento de los siguientes puntos:

- a. Si las operaciones que se efectúan por medio de las diversas áreas cumplen con las políticas internas, normas legales, así como con los procedimientos de operación establecidos.
- b. Si el control interno en el área de depósitos e informática es adecuado.
- c. Verificar la legitimidad de las operaciones realizadas en las cuentas.
- d. Verificar la adecuada capacitación del personal en el conocimiento de la normativa financiera, relativa al lavado de dinero u otros activos.
- e. Comprobar la exactitud de los saldos y registros contables referentes a las cuentas de depósitos.
- f. Comprobar su correcta presentación en los estados financieros.
- g. La seguridad de los sistemas informáticos, en cuanto a la calidad de la información, medidas de protección y seguridad de los archivos.

En la planeación de la auditoría de depósitos deben contemplarse las metas, los alcances de los programas, los procedimientos que se aplicarán, el personal que se designará para la ejecución, los antecedentes del área sujeta a revisión y control, así como la elaboración de los informes respectivos.

El esquema de un programa de auditoría de depósitos deberá incluir lo siguiente:

- **Objetivos de la auditoría:** son las razones por las cuales se desarrollará el trabajo de auditoría, tales como la revisión de cuentas aperturadas en un período de tiempo, determinación de la veracidad de los saldos de las cuentas de depósitos, exactitud en el cálculo de intereses provisionados o pagados, evaluación de operaciones de banca por internet, evaluación de la seguridad informática, evaluación de cuentas inactivas.
- **Alcance de la auditoría:** comprende el trabajo a realizar y qué áreas serán sujetas de revisión y en función del riesgo, la profundidad de dicha revisión que estará determinada por el tamaño de la muestra.

- **Personal:** identificación del personal de auditoría que participará en la labor asignada, el cual deberá de seleccionarse según su experiencia y disciplinas necesarias para realizar la labor encomendada.
- **Técnicas y procedimientos:** de conformidad con el objetivo de la auditoría, se debe determinar las técnicas y procedimientos que se han de aplicar.
- **Evaluación del control interno:** debe considerarse la evaluación del control interno administrativo, operativo e informático, en el momento en que se planifique una revisión integral del departamento de depósitos, con el objeto de establecer entre otros puntos, si el mismo es efectivo y eficiente y si existen riesgos por las debilidades de dichos controles.
- **Cumplimiento de normas legales e internas:** se debe verificar que en las distintas fases de operación de las cuentas, es decir en la apertura, transacciones de depósitos, transferencias o asignación de tasas de interés, se cumpla con la normativa interna y externa vigente.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DEPOSITARIAS DE UN BANCO PRIVADO

3.1. Definición de obligaciones depositarias:

“Las obligaciones depositarias en un banco constituyen los depósitos bancarios que representan uno de los productos financieros de ahorro más sencillos y más utilizados. Se denomina depósito a cualquier dinero que se entrega al banco para que éste lo guarde; es decir, cualquier cuenta corriente o de ahorro que se tenga aperturada en una entidad es un fondo de depósitos.” (14:16)

“Los depósitos bancarios son cuentas o certificados en donde los clientes ingresan dinero para que las entidades financieras lo custodien, le ofrezcan servicios relacionados y le generen rendimiento sobre el capital, dependiendo del monto, el saldo y el mantenimiento del mismo en el tiempo.” (14:16)

“Para los bancos, las obligaciones depositarias representan una captación de recursos estable y creciente que les permite llevar a cabo su negocio de intermediación, como la colocación o préstamo a otros clientes que lo necesitan, y dentro del proceso ganarse un margen de utilidad.” (14:16)

Para los inversionistas y ahorradores los depósitos bancarios son una muy buena opción de obtener rendimientos seguros por el dinero excedente, así como su custodia y acceso fácil, a través de medios de pago y sistemas electrónicos.

Las obligaciones depositarias o depósitos bancarios consisten en que una persona individual o empresa que disponga de cierta cantidad de dinero ociosa, la deposita en la entidad bancaria durante un período de tiempo y bajo ciertas condiciones para obtener a cambio un beneficio.

3.2. Importancia de las obligaciones depositarias:

“Las obligaciones depositarias de los bancos que son conocidas como depósitos bancarios, representan los fondos depositados directamente por los clientes, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo. Los depósitos representan la principal fuente de fondos operativos de las instituciones bancarias para otorgar créditos y realizar inversiones en títulos valores. Los depósitos representan el principal pasivo que poseen los bancos y a la vez generan el mayor porcentaje de gastos financieros para el banco, a través de los intereses que pagan a sus depositantes.” (26:1)

Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósitos, pues sin estos es imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen utilidades o dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

3.3. Clasificación de las obligaciones depositarias:

Dentro de las principales obligaciones depositarias que suele administrar un banco se encuentran las siguientes:

3.3.1. Depósitos monetarios:

“Los depósitos monetarios también conocidos como depósitos a la vista, están compuestos por las sumas de dinero que los bancos reciben en calidad de depósitos y que son exigibles por medio de cheques y otros medios aprobados por los bancos, como por ejemplo las tarjetas de débito, cajeros automáticos o por el sistema de banca por internet, este tipo de cuentas de depósitos son volátiles y de alta rotación pues la disponibilidad de los fondos es inmediata.” (14:17)

“Es cualquier cuenta en la cual pueden hacerse depósitos, o de la cual pueden efectuarse retiros en cualquier momento y tantas veces como se desee, por lo que el término "monetario" hace referencia a una cuenta, a través de la cual el dinero circula o corre constante y libremente. En la mayoría de los casos, los retiros de las cuentas de depósitos monetarios son hechos por medio de cheques, y a este fin se entregan chequeras al titular de la cuenta.” (14:17)

“El aumento o disminución de los saldos de las cuentas monetarias, surge mediante débitos y créditos, derivado de actividades con el banco como transferencias entre cuentas, pago de servicios públicos, compra de cheques o documentos bancarios, por transferencias cablegráficas, entre otras; previamente autorizados por el titular de la cuenta.” (14:17)

“Una cuenta de depósitos monetarios es individual cuando está aperturada a nombre de una sola persona, cuando se apertura a nombre de dos o más personas puede ser mancomunada o solidaria. Es mancomunada si se necesita la firma de todos los titulares para autorizar cualquier transacción y se considera solidaria cuando cualquiera de los titulares está facultado para ejercer los derechos sobre la cuenta.” (14:17)

3.3.2. Depósitos de ahorro:

El depósito de ahorro se caracteriza en que una vez constituido, el depositante no tan fácilmente puede retirarlo. En primer lugar debe llenar una base mínima; luego que le está vedado librar cheques contra su depósito; comprometiéndose que así no hay traslación de depósito a otra persona, como sucede en el depósito corriente a la vista, en que el poseedor del cheque se convierte en dueño de los fondos depositados por el librador de tal documento. Por otra parte el depósito devenga interés hasta que ha llegado a la base requerida. Para constituir esta categoría de depósitos, el interesado tiene que registrar su firma en el banco.

“Los depósitos se hacen constar en libretas de ahorro que se les proporcionan a los depositantes. Las libretas son operadas por máquinas o computadoras usadas por los empleados del banco, en las cuales se imprimen las cantidades que se depositan, las que se retiran, el saldo y los intereses.” (14:18)

“Dos o más personas pueden aperturar y mantener una cuenta de depósito de ahorro. En tal caso, debe fijarse si cada una de ellas, separada e indistintamente tiene derecho a disponer de los fondos. Asimismo, debe establecerse, si en caso de muerte de uno de los depositantes registrados, el otro u otros tienen el derecho de disponer de los fondos sin ningún trámite legal o administrativo.” (14:18)

3.3.3. Depósitos a plazo fijo:

“Un depósito a plazo fijo es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados. También puede ser que los intereses se paguen periódicamente mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente tendrá que tener aperturada en la entidad al inicio.” (14:19)

- **Características:**

Dentro de las principales características que poseen los depósitos a plazo y que los diferencian de los otros depósitos son las siguientes:

- a. Los depósitos a plazo tienen una fecha de vencimiento, que es cuando se puede retirar el dinero y los intereses sin pagar por ello una penalización o comisión. No se puede disponer de la cantidad depositada hasta la fecha de vencimiento.
- b. Si se necesita disponer de la inversión antes de la fecha de vencimiento, se deberá pagar una penalización o comisión por cancelación anticipada.

- c. En el mercado también hay depósitos que no permiten la cancelación anticipada o que sólo la permiten en condiciones especiales.
- d. En términos generales, los depósitos a plazo brindan mayor interés que los depósitos a la vista y de ahorro.
- e. En los depósitos a plazos no se permite vincular cancelaciones de recibos y nóminas, ni otros conceptos de movimiento de cobros o pagos.
- f. Si se cuenta con un depósito a plazo, se debe estar atento a la fecha de vencimiento para poder tomar decisiones sobre la renovación.
- g. Algunos depósitos se renuevan una vez cumplido el plazo, por otro plazo igual, si el titular así lo desea. Si no, el contrato se extingue y el dinero se ingresa en una cuenta corriente o libreta asociada.

3.4. Requisitos mínimos para apertura de cuentas de depósitos en un banco privado:

Para la apertura de una cuenta de depósitos monetarios, depósitos de ahorro o bien depósitos a plazo fijo, se deben solicitar ciertos requisitos y documentación al cliente, que por lo general, en las distintas instituciones bancarias guatemaltecas, suelen ser parecidos, sin embargo estos dependen principalmente de las políticas establecidas en cada banco y de las regulaciones bancarias. Entre los principales requisitos que un banco debe solicitar al cliente para la apertura de una cuenta de depósitos ya sea en moneda nacional o extranjera, se encuentran los siguientes:

3.4.1. Persona o empresa individual:

Para una persona o empresa individual, los requisitos más comunes que un banco debe solicitar son los siguientes:

- Monto mínimo de apertura, el cual es establecido por el banco.
- Formulario para inicio de relaciones IVE- BA-01 (debidamente lleno y firmado)
- En el caso de personas guatemaltecas solicitar original y fotocopia completa del documento de identificación, verificar que esté en buen estado; para personas extranjeras legalmente residentes en Guatemala solicitar pasaporte o copia del documento que acredite su condición migratoria (Constancia de Migración en donde se indique el trámite de residencia o permiso de trabajo).
- Para firmantes adicionales que se vayan a agregar a la cuenta, se debe completar la información de otros firmantes que está en el numeral 6, del formulario IVE-BA-01.
- Original y fotocopia de un recibo por prestación de servicios (agua, luz, teléfono u otro similar), del bien inmueble que registre la dirección de la residencia reportada. El recibo debe ser del mes en que se apertura la cuenta o del mes anterior, pagado y con su respectiva certificación.
- Completar un registro de firmas.
- Referencias de acuerdo a lo establecido en el formulario IVE-BA-01.
- Patente de comercio de empresa (en el caso de empresas individuales).
- Fotocopia del formulario de inscripción en la SAT o carné de NIT (en el caso de empresas individuales).
- Formulario de autorización para inicio de relaciones con persona expuesta políticamente – PEP – (en caso que aplique).

3.4.2. Persona jurídica:

En el caso de personas jurídicas, existen varias instituciones que de acuerdo a su actividad y la naturaleza de sus operaciones es necesario solicitarles ciertos requisitos específicos para la apertura de una cuenta de depósitos; sin embargo, se puede decir que los requisitos que aplican para todas las instituciones y que los bancos deben solicitarle previo a la apertura de una cuenta son los siguientes:

- Monto mínimo de apertura, el cual es establecido por el banco.
- Formulario para inicio de relaciones IVE- BA-02 (debidamente lleno y firmado).
- Solicitar original y fotocopia completa del documento de identificación de los firmantes de la cuenta, verificar que los documentos estén en buen estado; en caso de existir firmantes extranjeros, deberán presentar pasaporte vigente en donde conste su estado migratorio.
- Original y fotocopia de un recibo por prestación de servicios (agua, luz, teléfono u otro similar), del bien inmueble que registre la dirección de la empresa o institución. El recibo debe ser del mes en que se apertura la cuenta o del mes anterior, pagado y con su respectiva certificación.
- Completar un registro de firmas.
- Referencias de acuerdo a lo establecido en el formulario IVE-BA-02.

Además de los requisitos antes expuestos, existen otros requisitos específicos que deben completar algunas personas jurídicas para la apertura de una cuenta de depósitos, los cuales se detallan a continuación:

a) Sociedad anónima:

- Original y fotocopia del nombramiento del representante legal vigente debidamente inscrito en el registro mercantil y su documento de identificación.
- Original y fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad, debidamente inscrita en el registro mercantil y sus modificaciones o ampliaciones efectuadas.
- Patente de comercio de empresa.
- Patente de comercio de sociedad.
- Formulario de inscripción en la SAT o carné del NIT.

b) Iglesias católicas:

- Acuerdo ministerial gubernativo autorizando la existencia de la iglesia y el nombre del encargado o junta directiva.
- Escrito de la arquidiócesis episcopal de Guatemala en donde se autoriza su funcionamiento.
- Fotocopia de nombramiento del párroco.
- Carta de solicitud de apertura de cuenta firmada por el párroco y por los firmantes de la cuenta, en donde indique el objetivo de la misma.

c) Otras iglesias:

- Acuerdo ministerial gubernativo autorizando la existencia de la iglesia y el nombre del encargado o junta directiva.
- Fotocopia del nombramiento vigente del representante legal.
- Fotocopia del primer testimonio de la escritura de constitución y sus modificaciones.
- Carta de solicitud de apertura de cuenta firmada por el ministro o máxima autoridad de la iglesia y los firmantes de la cuenta, en donde indique el objetivo de la misma.
- Formulario de inscripción en la SAT o carné de la entidad.
- Escritura de constitución de la iglesia.

d) Escuelas:

- Resolución del acuerdo ministerial autorizado por el Ministerio de Educación.
- Acta de constitución.
- Nombramiento del director.

e) Organizaciones no gubernamentales – ONG –:

- Nombramiento vigente del representante legal.
- Acuerdo gubernativo u otro documento extendido por autoridad competente donde se autoriza su funcionamiento.
- Constancia de inscripción en la SAT.
- Carta de solicitud de apertura de cuenta firmada por el representante legal y por los firmantes de la cuenta en donde indique el objetivo de la misma.
- Primer testimonio de escritura de constitución y sus modificaciones.

3.5. Actividades relacionadas con los depósitos:

3.5.1. Apertura de cuentas:

“Es el proceso por medio del cual una persona inicia su relación con una institución bancaria, ya sea con el objeto de manejar una cuenta de depósitos monetarios, de ahorro, de depósito a plazo, u otro tipo de inversión. Para realizar esta operación el banco solicita el cumplimiento de requisitos de identificación personal, representación legal, escritura de constitución de la sociedad, patente de comercio, lo cual depende si se trata de una persona individual, comerciante o persona jurídica, referencias personales y comerciales u otras que se indican en el formulario de inicio de relaciones que para el efecto ha diseñado la intendencia de verificación especial que es de aplicación obligatoria para los bancos.” (26:1)

La apertura de una cuenta es primordial para la seguridad en las operaciones de un banco, dado que puede representar el ingreso a la institución de personas con fondos provenientes de actividades ilícitas, razón por la cual se debe contar con todo el proceso de investigación y conocimiento del cliente, por lo que empleados, funcionarios de agencias y de otras dependencias deben ser apoyados con un programa de capacitación constante al respecto.

3.5.2. Investigación de referencias:

Es el proceso por medio del cual se procede a la verificación de la información proporcionada por el cliente, en la apertura de una cuenta, para lo cual se debe contar con acceso a bases de datos de cuentas canceladas en el sistema bancario, de record crediticio o bien de referencias comerciales o jurídicas, lo cual permite en buena medida, hacer un filtro de cuentas no deseadas.

3.5.3. Registro de firmas autorizadas:

Es el proceso por medio del cual se incorporan en los registros del banco, las firmas de las personas que tendrán autorización para el manejo de una cuenta. Estas firmas se estampan en formularios o tarjetas específicas, las cuales quedan en los archivos del banco, adicionalmente son grabadas e incorporadas en el sistema informático del banco para una futura consulta en el pago de cheques, retiros de ahorro u otra operación. En este proceso, por motivo de seguridad, es sumamente importante que las tarjetas de firmas autorizadas que se elaboran en las agencias de los bancos, se llenen completamente ante la presencia de los cuentahabientes y se anulen los espacios en blanco, principalmente los relativos a las firmas, a fin de garantizarles seguridad a los clientes en sus operaciones.

3.5.4. Chequeras y libretas de ahorro:

A solicitud del cuentahabiente, cuando ha agotado su chequera o libreta de ahorro en uso, o bien por ser una cuenta nueva, el banco procede a entregar los formularios respectivos para la solicitud de las mismas.

Se da el caso de que algunos bancos elaboran sus propias chequeras por lo que establecen los controles necesarios para este proceso, en otros casos, contratan a empresas especializadas para la elaboración de las mismas. Estos documentos deben contener todas las medidas de seguridad en su impresión.

Para la custodia de las chequeras emitidas y libretas de ahorro, los bancos utilizan cajas de seguridad, para el efecto se llevan registros contables o auxiliares que controlan su movimiento.

3.5.5. Tarjetas de débito:

Las tarjetas de débito, son aquellas tarjetas que los bancos extienden a sus cuentahabientes con el objeto de que puedan ser utilizadas para el retiro de efectivo en los cajeros automáticos, habilitados para tal fin, o bien para el pago de transacciones en sustitución de los cheques respectivos en establecimientos que estén habilitados para el efecto.

3.5.6. Cancelación y renovación de certificados de depósito a plazo:

Son las operaciones que efectúan los inversionistas llegado el momento del vencimiento del depósito a plazo que abrieron en el banco. En el caso de la cancelación, se produce cuando el depositante decide retirar su inversión para destinarla a otro fin, razón por la cual el banco procede a la emisión de un cheque de caja o bien a acreditar el valor a una cuenta de depósito correspondiente al inversionista. La renovación, se da cuando se decide seguir con la inversión por más tiempo y bajo las nuevas condiciones acordadas con el banco.

3.5.7. Recepción de depósitos:

Es la operación por medio de la cual un cuentahabiente ingresa fondos a su cuenta, llena para el efecto una boleta y utiliza los servicios de las agencias habilitadas por el banco. En el caso de empresas e instituciones que manejan fondos importantes y por motivos de seguridad, utilizan los servicios de unidades móviles, ya sean privadas o de su banco, para el transporte de sus valores el cual es verificado en una unidad especial de conteo que las instituciones bancarias tienen establecidas para tal fin.

3.5.8. Pago de cheques y retiros de ahorro:

Esta operación se efectúa cuando el beneficiario de un cheque o el propietario de una cuenta de ahorros se presenta a efectuar el retiro, para lo cual los receptores previo a su pago deben de verificar la validez de la firma autorizada, que tenga fondos la cuenta, la negociabilidad del cheque, así como la identificación de quien efectúa la operación.

3.5.9. Transacciones en banca electrónica:

La modernización de la banca en los últimos años, ha permitido la incorporación de tecnologías que permiten brindar mejores servicios a la población usuaria de los servicios bancarios. Es así que actualmente la banca por internet, es una herramienta valiosa para las empresas y personas particulares, ya que por medio de dicha herramienta se pueden efectuar una serie de operaciones entre las cuales pueden mencionarse: transferencias entre cuentas, pagos de nómina de empleados, pago a proveedores, consultas y pagos de tarjetas de crédito, bloqueo de cheques, consultas de estados de cuenta, pagos de impuestos, entre otros. Así también se puede hacer uso de los cajeros automáticos, que permiten efectuar retiros de efectivo o pago de servicios por medio de las tarjetas de débito. Para la utilización de los servicios de banca por internet y tarjetas de débito, se deben de elaborar los contratos respectivos con los bancos, dada la importancia que representan por la confidencialidad del uso de claves que permiten acceder a los sistemas para la ejecución de estas operaciones.

3.6. Normativa relacionada con las cuentas de depósitos:

A continuación se detalla parte de la normativa que deben aplicar los bancos en la administración de cuentas de depósitos, tales como resoluciones de Junta Monetaria, acuerdos, oficios y lineamientos emitidos por la Superintendencia de Bancos y modificaciones a leyes, siendo las siguientes:

- Resolución JM-177-2002. Reglamento del Encaje Bancario.
- Resolución JM-65-2010. Reglamento para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios.
- Resolución JM-108-2010. Reglamento de medidas y requisitos mínimos para la recepción de efectivo en moneda extranjera.
- Resolución JM-120-2011. Reglamento para la prestación de servicios financieros móviles.
- Resolución JM-56-2013. Tasas a aplicar, así como el mecanismo mediante el cual se calculará el componente variable de la cuota que los bancos deben aportar mensualmente al Fondo para la Protección del Ahorro.
- Acuerdo 14-2007 emitido por la Superintendencia de Bancos referente a las Disposiciones Generales de Envío de Información a la Superintendencia de Bancos.
- Acuerdo 25-2011 emitido por la Superintendencia de Bancos referente a la autorización del rol de los agentes bancarios en complemento a la prestación de Servicios Financieros Móviles.
- Oficio 5739-2009 emitido por la Superintendencia de Bancos referente a Lineamientos para la estimación de la Liquidez en Riesgo.
- Instructivo para el envío de información de estado diario de encaje en moneda nacional, emitido por la Superintendencia de Bancos.
- Instructivo para el envío de información de estado diario de encaje en moneda extranjera, emitido por la Superintendencia de Bancos.
- Instructivo para el envío de información semanal y mensual de integración de los depósitos, emitido por la Superintendencia de Bancos.
- Instructivo para el envío de información mensual de depósitos y obligaciones financieras clasificadas por monto, emitido por la Superintendencia de Bancos.
- Reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, habiéndose modificado los siguientes artículos:

- a. Artículo 3. Se adiciona el artículo 41 Bis al Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, con el texto siguiente:

"Artículo 41 Bis. Beneficiarios. Se denominarán beneficiarios a las personas que hayan sido designadas o que se designen por una persona individual titular de una cuenta de depósito monetario, a plazo o de ahorro, para recibir el saldo de la misma, en caso de muerte de ésta.

Al ocurrir la muerte del titular, o el de los beneficiarios designados, adquirirán un derecho sobre el saldo de las mismas, el cual podrán exigir directamente del banco, siempre que no se encuentre limitado contractualmente o restringido por autoridad competente.

En todo caso, el o los beneficiarios deberán acreditar ante el banco depositario la muerte del titular de la cuenta.

Cuando se trate de depósitos monetarios, el beneficiario únicamente podrá retirar los fondos disponibles después de haber transcurrido un plazo de seis (6) meses, contado a partir de la fecha de muerte del titular de la cuenta.

El pago efectuado por el banco a los beneficiarios designados, en los términos indicados en el presente artículo, extingue las obligaciones derivadas del contrato de depósito bancario".

- b. Artículo 4. Se adiciona el artículo 41 Ter al Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, con el texto siguiente:

"Artículo 41 Ter. Cuentas de depósitos inactivas. Las cuentas de depósitos monetarios y de ahorro, en moneda nacional, con saldos menores a un mil Quetzales (Q. 1,000.00) y las cuentas de depósitos monetarios y de ahorro en moneda extranjera, con saldos menores a ciento veinticinco

Dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.00), que durante un período de diez años permanezcan inactivas, excepto las que se encuentren condicionadas por el cuentahabiente o limitadas contractualmente o restringidas por autoridad competente, prescribirán, de pleno derecho, junto con los intereses que hubieren devengado, en favor del Fondo para la Protección del Ahorro, aspecto que el banco deberá hacer del conocimiento de los cuentahabientes por los medios que estime convenientes.

Se entenderá que una cuenta ha permanecido inactiva cuando su titular no haya efectuado transacciones de depósito o retiro en el plazo indicado.

El traslado del saldo de las cuentas a que se refiere el párrafo primero de este artículo al Fondo para la Protección del Ahorro se hará dentro del mes siguiente al del vencimiento de los diez (10) años mencionados”.

Es oportuno indicar que la Corte de Constitucionalidad, en expediente 2807-2013, decretó la suspensión provisional del presente artículo, por lo que a la fecha aún no se han definido las acciones que deberán realizar los bancos con respecto a las cuentas de depósitos inactivas citadas con anterioridad.

3.7. Riesgos existentes en la administración de las obligaciones depositarias:

3.7.1. Definición de riesgo:

“Es una medida potencial de pérdida económica o lesión en términos de la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado junto con la magnitud de las consecuencias. Es el daño potencial que puede surgir por un proceso presente o suceso futuro. También es la probabilidad de que un resultado esperado no ocurra. Lo anterior tiene como consecuencia el aumento de pérdidas, la disminución de utilidades o daño en el patrimonio de la institución.” (15:21)

“Desde el punto de vista bancario o de cualquier inversión, se entendería el riesgo como la exposición a una pérdida. Desde el punto de vista operacional, es la probabilidad de pérdida económica, financiera, de imagen o de reputación a que están expuestas las instituciones financieras.” (15:21)

3.7.2. Causas que generan riesgos:

El aumento en las operaciones y la globalización de los servicios financieros, junto con la creciente sofisticación de las tecnologías financieras, hacen más complejas las actividades de los bancos y por ende aumentan los perfiles de riesgo. Con la evolución de las prácticas bancarias, los bancos se ven expuestos a nuevos riesgos cada vez mayores. Por ejemplo:

- El uso de tecnologías cada vez más automatizadas puede hacer que, si éstas no se someten a los controles adecuados, los riesgos derivados de procesamiento manual se materialicen en fallos en el sistema, al depender en mayor medida de sistemas globalmente integrados;
- El crecimiento del comercio electrónico conlleva ciertos riesgos (por ejemplo, fraude interno y externo y problemas relacionados con la seguridad del sistema);
- Las adquisiciones, fusiones y consolidaciones ponen a prueba la viabilidad de los sistemas nuevos a los recién integrados;

A continuación se mencionan algunas causas importantes en el manejo de riesgos de las instituciones financieras:

- Falta de una cultura de manejo de riesgo.
- Fraudes y riesgo moral.
- Efecto contagio.
- Desconocimiento de las transacciones que realizan los operadores.

- Existencia de comités de gestión de riesgos que operan en forma independiente.
- Baja inversión en recursos tecnológicos y humanos.
- Ausencia de modelos que midan efectivamente, el riesgo operacional.

3.7.3. Identificación de los riesgos:

“Para la identificación de los riesgos es necesario conocer previamente los objetivos, funciones y factores críticos de éxito de la entidad de que se trate a nivel general, además también es importante conocer sobre cada uno de los procesos que se realizan en la institución. La evaluación del ambiente de control, del sistema de información y comunicación suministran elementos que facilitan la identificación de los riesgos.” (15:21)

De acuerdo con el documento “Buenas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo” emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea de febrero de 2003, las fuentes de posibles pérdidas sustanciales identificadas giran alrededor de los aspectos siguientes:

- Fraude interno
- Fraude externo
- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo
- Prácticas con los clientes, productos y negocios
- Daños a activos materiales
- Alteraciones en la actividad y fallos en los sistemas
- Ejecución, entrega y procesamiento

3.7.4. Clasificación de los riesgos:

A continuación se definen algunos de los riesgos más comunes que suelen afectar a las instituciones bancarias, en la administración de las obligaciones depositarias.

3.7.4.1. Riesgo de mercado:

Se entiende como riesgo de mercado, la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos adversos ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.

Posibilidad de que el valor de una inversión disminuya debido a factores de mercado que son independientes de la inversión (como acontecimientos económicos, políticos y sociales).

3.7.4.2. Riesgo de liquidez:

“Es el riesgo que existe cuando un banco presenta incapacidad para cumplir con sus obligaciones, al vencimiento de las mismas, pudiendo incurrir en pérdidas significativas. En síntesis es el riesgo de que no haya suficientes activos líquidos para cubrir sus obligaciones en un momento determinado.” (15:21)

A continuación se mencionan criterios de evaluación al que está expuesto este riesgo, de acuerdo con los Principios de Basilea:

- El supervisor fija pautas de liquidez para los bancos, teniendo en cuenta las cantidades no dispuestas y otras obligaciones de fuera de balance, así como obligaciones a la fecha en el balance.
- El supervisor confirma que los bancos cuentan con una estrategia para gestionar su liquidez, además con procesos para administrar el riesgo de liquidez, que han sido aprobados por el consejo.
- El supervisor determina que la alta dirección del banco ha establecido procesos adecuados para vigilar, controlar y limitar el riesgo de liquidez y que los implementa con eficacia.

- El supervisor exige que los bancos establezcan políticas para la cuantificación y el seguimiento continuos de las necesidades netas de financiación. Estas políticas incluyen considerar cómo pueden afectar otros riesgos a la estrategia de liquidez global del banco, así como analizar las necesidades de financiación, reexaminar los límites de concentración y realizar pruebas de tensión.
- El supervisor determina que el banco cuenta con planes de contingencia para hacer frente a problemas de liquidez.

3.7.4.3. Riesgo de tasa de interés:

“Surge por desequilibrios que afectan la rentabilidad del banco, como producto de una descompensación en el perfil de las tasas de interés activas y pasivas que se podrían generar, entre otras razones, por descálces en la composición de los vencimientos de las operaciones.” (15:22)

“El riesgo de tasa de interés se produce como consecuencia de cambios bruscos en las tasas de interés y por consiguiente en el margen financiero, afectando la rentabilidad de la entidad.” (15:22)

3.7.4.4. Riesgo operacional:

El riesgo operacional es definido por el comité de Basilea II como “El riesgo de pérdida resultante de inadecuados o fallidos procesos internos, de las personas y de sistemas, o de acontecimientos externos” incluyendo el riesgo legal pero excluyendo los riesgos estratégico y reputacionales.

“Riesgo operacional es la posibilidad que se produzca una pérdida financiera, originada por acontecimientos inesperados en el ambiente operativo y tecnológico de una institución.” (15:21)

De acuerdo al principio 15 de Basilea, “Los supervisores deben tener constancia de que los bancos cuentan con políticas de gestión de riesgos para identificar, evaluar, vigilar y controlar el riesgo operacional. Estas políticas y procesos han de ser proporcionales a las dimensiones y complejidad del banco en cuestión.” (3:43)

Se considera que muchas de las quiebras bancarias pueden atribuirse a un inadecuado control interno. Suele ocurrir dos cosas: el control de gestión falló y la gerencia en consecuencia no fue capaz de supervisar adecuadamente a los empleados que exponían al banco a pérdidas, o políticas y procedimientos administrativos mal definidos que pueden conducir inadvertidamente a la quiebra del banco. Este riesgo se controla o se minimiza cuando existe una razonable seguridad que la calidad de los controles internos, operativos, de gestión y los requerimientos tecnológicos del banco, marchan dentro de los niveles adecuados.

3.7.4.5. Riesgo de concentración:

“Este riesgo surge cuando por ejemplo, un porcentaje alto de los depósitos se encuentre concentrado en un mismo cliente y éste decida retirarse del banco, lo cual puede ocasionar riesgo de liquidez ya que en un momento determinado el banco puede presentar incapacidad para cumplir con sus obligaciones.” (15:22)

3.7.4.6. Riesgo legal:

“Este tipo de riesgo supone la realización de una pérdida debido a que una operación no puede ejecutarse por incapacidad de una de las partes para cumplir los compromisos asumidos, por no existir una formalización clara, o por no ajustarse al marco legal establecido. De acuerdo con la legislación que aplica a las instituciones bancarias, se requiere del cumplimiento de ciertos compromisos del ente fiscalizador. En el caso de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, las entidades o funcionarios pueden ser enjuiciados por no haberse protegido contra el riesgo de lavado de dinero u otros activos.” (15:22)

3.7.4.7. Riesgo tecnológico:

“La innovación tecnológica en la actividad bancaria ha contribuido a que las instituciones financieras dependan hoy más que nunca de la tecnología y que se expongan a tremendas pérdidas en caso de posibles fallos del sistema.” (15:22)

Es importante mencionar que derivado del ingreso de nuevas tecnologías los bancos cada vez más utilizan los canales electrónicos (banca en línea), para realizar transacciones y proporcionar sus productos y servicios a los clientes, por lo que es necesario que los bancos cuenten con procesos de supervisión que disminuyan la probabilidad de este riesgo en sus operaciones.

3.7.4.8. Riesgo de reputación:

“A este riesgo también se le denomina riesgo reputacional y consiste en la posibilidad de pérdida o daño debido a publicidad negativa de la institución, cierta o no, que cause pérdida de clientes o disminución de ingresos o procesos judiciales. Este riesgo constituye una gran amenaza para la institución financiera, quien necesita mantener la confianza con sus clientes (depositantes), acreedores y el mercado en general.” (15:22)

3.7.4.9. Riesgo de lavado de activos:

“Es la posibilidad de pérdida o daño que pueda sufrir una entidad financiera, en la medida de ser utilizada para transferir, esconder o atesorar el producto de actos ilícitos provenientes de la delincuencia organizada. Dentro de los principales riesgos que se encuentran asociados están el reputacional, legal, operacional y de contagio.” (15:22)

“La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 y su reglamento, contienen el conjunto de disposiciones legales y procedimientos

establecidos para prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero u otros activos y surgen con el fin de proteger la formación, ahorro e inversión de capitales nacionales y extranjeros y para proteger la economía, estabilidad y solidez del sistema financiero del país. La Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial es la encargada de velar por el cumplimiento de esta ley y su reglamento.” (28:1)

Se conoce como “lavado de dinero u otros activos”, al conjunto de operaciones realizadas por una persona u organización criminal, tendientes a esconder o disfrazar las ganancias financieras provenientes de actividades ilícitas o delictivas.

Las consecuencias que genera el problema de lavado de dinero al país son graves, entre las cuales se encuentran:

- Evitar la detección de actividades criminales,
- Proveer nuevos recursos a las actividades delictivas,
- Distorsionar los mercados financieros,
- Deterioro moral y social,
- Aumento de violencia,
- Concentración de riqueza de forma ilegal,
- Incrementa el gasto público,
- Graves efectos y competencia desleal entre instituciones que trabajan honestamente,
- Produce efectos inflacionarios y
- Daña negativamente la imagen del país.

“El propósito de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos es prevenir, detectar, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito y establecer las disposiciones legales y procedimientos que deben observar las personas obligadas.” (28:1)

Para los efectos de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, se consideran personas obligadas, las siguientes:

1. Las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
2. Las personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores.
3. Las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.
4. Las entidades fuera de plaza denominadas off-shore que operan en Guatemala, que se definen como entidades dedicadas a la intermediación financiera constituidas o registradas bajo las leyes de otro país y que realizan sus actividades principalmente fuera de su jurisdicción.
5. Las personas individuales o jurídicas que realicen cualesquiera de las siguientes actividades:
 - a. Operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques.
 - b. Operaciones sistemáticas o sustanciales de emisión, venta o compra de cheques de viajero o giros postales.
 - c. Transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos o de capitales.
 - d. Factoraje y arrendamiento financiero.
 - e. Compraventa de divisas.
 - f. Cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos.

Las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Estos programas incluirán, como mínimo:

- a. Procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.
- b. Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley. La capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero y las maneras de proceder en tales casos.
- c. Establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.
- d. La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.

“Asimismo las personas obligadas deberán designar funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero, incluidos el mantenimiento y envío de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas e inusuales.” (6:7)

“En ningún caso podrán las personas obligadas mantener cuentas anónimas ni cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. En el caso de cuentas no nominativas, las personas obligadas deberán mantener el registro correspondiente según indica la ley, el cual estarán obligadas a exhibir mediante orden de autoridad competente.” (6:7)

“Las personas obligadas deberán llevar un registro en los formularios que para el efecto diseñará la Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus negocios, sean éstas clientes

ocasionales o habituales; y de las operaciones que con ellas se realicen, particularmente en lo que se refiere a la apertura de nuevas cuentas, la realización de transacciones fiduciarias, arrendamiento de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen los montos establecidos.” (6:7)

Asimismo, deberán verificar fehacientemente la identidad, razón social o denominación de la persona, edad, ocupación u objeto social, estado civil, domicilio, nacionalidad, personería, capacidad legal y personalidad de las personas a que se refiere el párrafo anterior. En caso de extranjeros, las personas obligadas deberán exigir la comprobación por medios fehacientes de su ingreso y permanencia legal en el país, así como su condición migratoria y cuando no sean residentes en el país, la identidad de la persona que los representará legalmente.

Dentro de las políticas establecidas en un banco para la prevención de lavado de dinero se encuentra una muy importante, la cual es conocida como la política “Conozca a su Cliente”, la que consiste en una adecuada identificación y evaluación periódica de las transacciones de un cliente de acuerdo a su perfil.

A continuación se indican algunas señales de alerta para la apertura de cuentas de depósitos:

1. Apertura de varias cuentas bajo uno o más nombres, en todas ellas con la misma firma para girar o librar cheques.
2. Apertura de cuentas de empresas que tienen en común socios, gerentes, administradores o representantes legales.
3. Apertura consecutiva de varias cuentas a nombre de diferentes personas con similares características (edad, actividad económica, parentesco, misma dirección o teléfono) que aparentemente no se conocen entre sí.
4. Personas que se muestran renuentes o molestos cuando se les solicita una adecuada identificación, para realizar la apertura de la cuenta.
5. Personas que cambian frecuentemente sus datos tales como dirección, teléfono, ocupación sin justificación aparente.

6. Rechazo, intento de soborno o amenazas a funcionarios bancarios para no diligenciar completamente los formularios de vinculación de la cuenta, o para que acepten información incompleta o falsa.
7. Personas que demuestran gran solvencia económica y sin embargo se les dificulta brindar información sobre referencias comerciales o codeudores al momento de llenar los formularios de la cuenta.
8. Personas que se muestran nerviosos, dudan en la respuesta o consultan datos que traen escritos.
9. Personas que realizan la apertura de una cuenta en una agencia bancaria, cuya ubicación es diferente o distante del lugar en el cual realizan sus negocios o actividad económica.
10. Solicitante de apertura de una cuenta que es catalogado como una persona expuesta políticamente, que trata de evitar el adecuado proceso de apertura y no justifica adecuadamente el origen del dinero.

3.8. Debilidades más comunes en el manejo de los depósitos bancarios:

3.8.1. El fraude en las operaciones de depósito:

“Es el cometido por terceras personas con el objeto de causar perjuicio en las cuentas monetarias, de ahorro o plazo constituidas por personas individuales o jurídicas en un banco, lo que afecta los intereses de éstas o bien de las instituciones bancarias.” (15:38)

3.8.1.1. Fraude interno:

Este tipo de fraude tiene la participación de funcionarios o personal interno de la institución, quienes utilizan para el efecto su posición jerárquica o bien diferentes mecanismos para eludir los controles internos existentes. Entre las operaciones que están sujetas a este tipo de riesgos se pueden mencionar las siguientes:

- **Sobregiro de cuenta:** se origina cuando se efectúa el pago de cheques o débito de operaciones de una cuenta sin contar con fondos suficientes para su pago. El sobregiro puede originarse por autorización concedida por medio de un funcionario que para el efecto está habilitado en el sistema informático, o bien por falta de control en estas operaciones.
- **Cuentas inactivas:** las cuentas de depósitos que han estado sin movimiento durante un largo período de tiempo, son susceptibles a fraudes, razón por la cual deben existir normas internas para el manejo de las mismas, así como deben incorporarse controles a nivel informático y de auditoría interna para autorizar, detectar y revisar cualquier movimiento que se realice en ellas.
- **Notas de débito / crédito:** por medio de estas notas de carácter interno las cuentas de depósito son afectadas en sus saldos, por cargos o acreditamientos de diversidad de operaciones, tal es el caso de comisiones, gastos, transferencias, créditos otorgados, reintegros, pago de préstamos, pagos por servicios, entre otras. De no existir un control y una supervisión adecuada sobre la emisión de dichas notas pueden derivarse operaciones que afecten los intereses de la institución.
- **Acceso al sistema con uso de claves de otros usuarios:** se da cuando los empleados abandonan temporalmente sus puestos de trabajo dejando habilitada su computadora personal, lo que da lugar a que otras personas puedan efectuar operaciones anómalas, que al momento de detectarse, recaerán sobre el usuario registrado en la transacción.
- **Boletas con el sello del receptor no operadas en el sistema:** en el caso de operaciones de caja, puede darse el caso de la recepción de depósitos en efectivo, pagos de servicios o impuestos cuyas boletas sólo son selladas por el receptor, en otros por reversión de certificaciones, por lo cual la operación no ingresa formalmente al banco.

3.8.1.2. Fraude externo:

Este tipo de fraude es ocasionado por personas ajenas a la institución bancaria y que por medio de diferentes métodos cometen el delito en contra de los intereses de los depositantes o del banco. Entre las diferentes formas de fraudes pueden mencionarse las siguientes:

- **Apertura de cuentas con documentación falsa:** uno de los fraudes comunes en el sistema bancario, es la apertura de cuentas de depósitos que se solicitan con documentación e información falsa, por lo que al no hacerse el seguimiento correspondiente por medio de una investigación adecuada, tanto de referencias obtenidas de bases de datos y verificación de los documentos de identidad en los registros municipales, puede dar inicio a operaciones ilegales.
- **Falsificación de chequeras:** la impresión ilegal de cheques vouchers de empresas o chequeras de los bancos, utilizando papel seguridad e impresión con características similares a los cheques originales, es una de las formas de cometer estafas en perjuicio de los bancos o de sus cuentahabientes.
- **Falsificación de las tarjetas de crédito o débito:** el uso de las tarjetas de débito y crédito ha incrementado en gran manera en los últimos años y con ello el desarrollo de nuevas formas de estafa. Los fraudes que se generan en este tipo de instrumentos de pago, por medio de consumos ilícitos en negocios comerciales, se efectúa mediante la falsificación de las tarjetas, así como el copiado de las bandas magnéticas, las cuales contienen información confidencial que debe de reconocer el sistema de seguridad informático previo a efectuar una transacción.
- **Alteración de cheques:** consiste en la modificación de los valores con que fue emitido un cheque originalmente.

- **Robo de cheques originales y cobro de los mismos mediante la falsificación de las firmas:** la sustracción de cheques que están bajo custodia de cuentahabientes individuales como de las propias empresas, que previo a su cobro se falsifican las firmas autorizadas, ha sido otra de las maneras de sustraer fondos de las cuentas de depósitos, con los consiguientes daños financieros a sus titulares.
- **Fraude por retiros de fondos en cajeros automáticos:** este tipo de fraudes se efectúa en los cajeros automáticos dispuestos para el retiro de efectivo por los clientes de los bancos. Entre los más comunes se encuentra la clonación de tarjetas que es un procedimiento que se realiza mientras los usuarios visitan los cajeros automáticos. En este caso los delincuentes logran su objetivo al insertar en el cajero un lector de banda magnética que es capaz de capturar la información contenida en la tarjeta del propietario; adicionalmente, instalan cámaras en miniatura que permiten que el delincuente pueda leer la clave que el usuario digita, para luego poder acceder en forma ilícita a las cuentas de los clientes.

3.8.1.3. Fraude informático:

El fraude informático, consiste en la manipulación ilícita de los programas, datos o procesos contenidos en los sistemas informáticos, en cualquiera de las fases de su procesamiento, con el objeto de obtener beneficios indebidos en perjuicio de una institución o cliente de la misma. Dentro de los diferentes tipos de fraudes informáticos se pueden mencionar los siguientes:

- **Piratería:** es la sustracción indebida de programas, archivos o información confidencial de cuentas, ya sea mediante listados, medios magnéticos o internet con el objetivo de venderlos o darle otro uso para beneficio de quien ejecuta la acción.

- **Fraude en compras por internet:** cuando se utilizan como medio de pago las tarjetas de crédito, se constituyen en operaciones de riesgo, máxime cuando las operaciones se realizan en lugares que no cuentan con sistemas de seguridad para procesar tales transacciones. También suele darse a través de páginas en internet denominados sitios no seguros, por lo que se puede estar expuesto al robo de la información de la tarjeta por medio de los piratas informáticos y de esta forma se realizarán consumos fraudulentos que afectarán el saldo de las cuentas.
- **Robo de información y uso de páginas clonadas:** es otro tipo de fraude que los piratas por internet, emplean mediante programas especialmente diseñados y obtienen toda la información que necesitan de los clientes de banca por internet, para realizar sus acciones fraudulentas. En este tipo de fraude, se hace creer a las víctimas que están en la página web del banco, cuando en realidad están en una página duplicada (clonada). Por medio del envío de correos electrónicos, que aparentemente vienen de la entidad bancaria, obtienen la información de cuentas bancarias y números de tarjetas de crédito, solicitan a los usuarios ingresar desde la página clonada y actualizar todos sus datos. La información obtenida es utilizada para fines fraudulentos.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA DE LAS OBLIGACIONES DEPOSITARIAS DE UN BANCO PRIVADO

A continuación se presenta un caso práctico referente a la ejecución de una auditoría de las obligaciones depositarias por parte del departamento de auditoría interna de un banco privado. La información contenida en esta sección se compone por el nombramiento del Auditor Interno, la planeación de la auditoría, los papeles de trabajo y el informe de auditoría, con el detalle de los hallazgos y recomendaciones que se consideran pertinentes.

4.1. Presentación del caso práctico:

4.1.1. Antecedentes:

El Banco Maya, S.A. se constituyó el 1 de agosto de 1989 con un capital autorizado de Q. 200.0 millones, dividido en 200,000 acciones comunes por un valor nominal de Q. 1,000.00 cada una, encontrándose pagados al 31 de marzo de 2014 un total de Q. 80,000,000.00.

El objetivo principal del Banco consiste en promover el ahorro, por medio de sus cuentas de depósitos y otorgar financiamiento a través de sus créditos, a empleados del sector público y privado.

Tiene su domicilio en la ciudad de Guatemala y cuenta con 80 agencias distribuidas a nivel local y departamental. Inició operaciones con el público a partir del 1 de septiembre de 1989, a la fecha ofrece la mayoría de los servicios, pasivos contingentes y operaciones activas y pasivas que le permite la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Los órganos superiores del Banco lo constituyen: la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración y la Gerencia General. La Auditoría Interna depende directamente del Consejo de Administración, no obstante, brinda servicios de consultoría a la Gerencia General y realiza trabajos especiales a requerimiento del Consejo de Administración.

Al 31 de marzo de 2014, el Banco Maya, S.A. registraba las siguientes cifras en sus obligaciones depositarias:

| OBLIGACIONES DEPOSITARIAS | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| | | | Monto en Quetzales |
| MONEDA NACIONAL | | | |
| 301101 | Depósitos Monetarios | | 545,388,234.49 |
| 301102 | Depósitos de Ahorro | | 1,247,533,201.87 |
| 301103 | Depósitos a Plazo | | 5,285,029,334.26 |
| 301104 | Depósitos a la Orden | | 10,876.77 |
| 301105 | Depósitos con Restricciones | | <u>6,871,211.33</u> 7,084,832,858.72 |
| | | | |
| | | Monto en Dólares | Diferencial Cambiario |
| | | | Monto en Quetzales |
| MONEDA EXTRANJERA | | | |
| 301601 | Depósitos Monetarios | 9,088,483.78 | 61,145,682.93 |
| 301602 | Depósitos de Ahorro | 8,090,397.38 | 54,430,737.27 |
| 301603 | Depósitos a Plazo | 16,956,305.63 | 114,078,972.16 |
| 301604 | Depósitos a la Orden | 0.00 | 0.00 |
| 301605 | Depósitos con Restricciones | 10,206.93 | 68,670.39 |
| | | | <u>78,877.32</u> 263,869,456.47 |
| TOTAL OBLIGACIONES DEPOSITARIAS | | | <u>7,348,702,315.19</u> |

Los saldos en moneda extranjera están expresados al tipo de cambio de referencia de Q. 7.72782 por \$ 1.00, publicado por el Banco de Guatemala al 31/03/2014.

El registro contable de las operaciones que derivan de las cuentas de depósitos se lleva a cabo con base en el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Para aperturar una cuenta de depósitos ya sea en quetzales o dólares, tanto para persona individual como para persona jurídica se deben completar los siguientes requisitos: formulario IVE respectivo, copia del documento de identificación del titular de la cuenta y de los firmantes adicionales si hubieran, carné del NIT si se posee, recibo de servicio domiciliario y realizar el depósito inicial; en el caso de personas jurídicas se debe presentar también la copia del nombramiento del representante legal, copia de la patente de comercio de empresa y de sociedad.

En consideración a que las obligaciones depositarias representan la mayor parte del pasivo del banco, el Consejo de Administración consideró importante efectuar una revisión de las cuentas de depósitos, por lo que requirió al Auditor Interno efectuar una auditoría para verificar las operaciones, procesos y controles relacionados con las obligaciones depositarias.

Es oportuno indicar que se tiene conocimiento del control interno establecido en las cuentas de depósitos, por lo que no se evaluará el mismo.

A continuación se presenta el trabajo realizado:

4.2. Nombramiento del auditor interno para ejecutar la auditoría de las obligaciones depositarias:



**NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA
AI-55-2014**

Para: Armando Recinos
Supervisor de Auditoría Interna

Marlon Pineda
Paula Lemus
Asistentes de Auditoría

Actividad: Auditoría en las operaciones de las obligaciones depositarias al 31/03/2014

Fecha: Guatemala, 31 de marzo de 2014

Estimados señores:

De conformidad con el programa anual de Auditoría Interna, sírvanse tomar nota que se les ha designado con el propósito que, durante el período comprendido del 1 de abril al 15 de mayo de 2014, se proceda a llevar a cabo la actividad de referencia. Para tal fin deberán aplicar los criterios contenidos en el plan de trabajo autorizado, el cual se adjunta al presente documento.

Con los resultados que se obtengan, deberán elaborar los informes que correspondan, los cuales tendrán que ser presentados al suscrito como fecha límite el 15 de mayo de 2014, debiendo adjuntar el expediente con los papeles de trabajo y la documentación de soporte respectiva.

Atentamente,

Lic. Juan Luis Méndez
Auditor Interno

CC. Asistente

4.3. Plan de trabajo de auditoría de obligaciones depositarias:



Guatemala, 31 de marzo de 2014

REF.: DEPARTAMENTO DE DEPÓSITOS:
Auditoría en las operaciones de las obligaciones depositarias, al 31 de marzo de 2014. **PLAN DE TRABAJO.**

Señor Auditor Interno:

En atención a instrucciones recibidas, se procedió a elaborar el plan de trabajo de referencia, cuyo contenido es el siguiente:

I. OBJETIVOS

Generales

1. Verificar la eficiencia de los controles utilizados por el departamento de depósitos en la administración de las distintas carteras que conforman las obligaciones depositarias del banco.
2. Verificar que las operaciones de los depósitos bancarios se desarrollen con apego al cumplimiento de las políticas y procedimientos emitidos y aprobados por la administración.

Específicos

1. Verificar la existencia y correcta aplicación de normativa que regule las operaciones relacionadas con los depósitos bancarios.
2. Comprobar que el departamento de depósitos cuenta con una estructura administrativa adecuada para el desarrollo de sus funciones.

3. Determinar que exista una adecuada custodia y administración de los expedientes que contienen la documentación de las cuentas de depósitos aperturadas por los clientes.

II. BASE LEGAL

El artículo 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002, establece que los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en su artículo 19 contempla que la auditoría debe revisar y establecer mecanismos de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas y medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.

El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos estipula en el artículo 11 que la auditoría interna debe incluir como parte de sus procedimientos, mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de programas, normas y procedimientos para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.

De acuerdo a la normativa citada, a la Auditoría Interna le corresponde la fiscalización de las operaciones del Banco; en tal sentido, considerando que las obligaciones depositarias constituyen parte importante de los pasivos del

Banco, es relevante efectuar una auditoría para verificar el manejo y control de las cuentas bancarias, por tal motivo se planifica el presente trabajo.

III. PROCEDIMIENTOS

1. Solicitar el registro auxiliar de las carteras de depósitos al 31 de marzo de 2014, para evaluar si las cifras se presentan razonablemente a la fecha de revisión.
2. Validar los procedimientos que se utilizan para el cuadro de las cartera de depósitos, así como cotejar los saldos registrados en el sistema de contabilidad contra el sistema de depósitos.
3. Verificar que la normativa interna relacionada con los procesos establecidos para las cuentas de depósitos, se encuentre vigente.
4. Solicitar selectivamente al área de digitación una muestra de expedientes de las cuentas aperturadas durante el período de revisión, para evaluar si las agencias cumplen con la documentación y requisitos establecidos, que deben presentar los clientes para la apertura de las cuentas.
5. De los expedientes seleccionados verificar en el sistema los registros, condiciones generales de los firmantes y las firmas autorizadas establecidas en las cuentas de depósitos, comparando la información con las tarjetas de registro de firmas respectivas.
6. De los expedientes seleccionados para revisión, verificar el cumplimiento de la "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo".
7. Verificar selectivamente el cálculo y pago de los intereses en las cuentas.
8. Verificar que los registros contables se estén realizando de acuerdo a lo que establece el Manual de Instrucciones Contables.
9. Verificar selectivamente algunas cuentas para establecer que los movimientos registrados están de acuerdo al perfil de los clientes.
10. Revisar que las cuentas de depósitos inactivas no presenten movimientos recientes que presenten indicio de operaciones sospechosas.

11. Evaluar los procedimientos aplicados en el embargo de cuentas y devolución de fondos por defunción de los cuentahabientes.
12. Realizar arqueo de formas en blanco que se utilizan en las operaciones de las cuentas de depósitos.
13. Revisar expedientes de sobregiros otorgados en cuentas de depósitos monetarios con garantía de certificados de depósito a plazo fijo.
14. Revisar las solicitudes de acceso en línea efectuadas por los clientes.
15. Revisar los accesos a los sistemas del banco, autorizados al personal.
16. Evaluar al personal sobre la normativa relacionada con el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
17. Realizar cualquier otro procedimiento que se considere necesario, de acuerdo a las circunstancias.

IV. RECURSO HUMANO

Para desarrollar el trabajo de referencia se requiere de dos asistentes de auditoría interna y un supervisor de auditoría interna.

V. MATERIALES Y EQUIPO

Para el desarrollo del trabajo de referencia se requiere de lo siguiente:

- Dos computadoras personales para la elaboración de papeles de trabajo.
- Sellos de auditoría para resguardar documentos que sean sujeto de arqueo.

VI. TIEMPO ESTIMADO DE REALIZACIÓN

El plazo estimado para la ejecución del presente plan de trabajo, es el siguiente:

- Fecha Inicial: 1 de abril de 2014
- Fecha Final: 15 de mayo de 2014

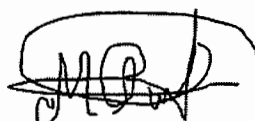
VII. INFORMES

Como producto final del trabajo realizado se deberán preparar y presentar los informes de auditoría que correspondan, los cuales deben contener de forma objetiva cada uno de los hallazgos, los cuáles serán del conocimiento del Auditor Interno, para que posteriormente sean trasladados de forma oportuna a los departamentos correspondientes, dichos informes deberán contener además las recomendaciones respectivas que garanticen oportunidades de mejora en la eficiencia de las operaciones evaluadas.

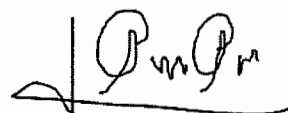
VIII. RECOMENDACIÓN

Que el presente plan de trabajo sea aprobado para su ejecución en la fecha que se tiene prevista.

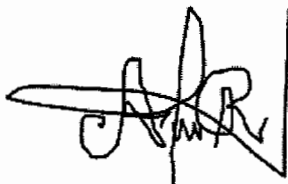
Atentamente,



Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Vo. Bo.

Lic. Armando Recinos
Supervisor de Auditoría Interna

4.4. Ejecución de la auditoría de obligaciones depositarias:



BANCO MAYA, S.A.
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
AUDITORÍA DE OBLIGACIONES DEPOSITARIAS

| No. | Procedimiento | Hecho por | Ref. | No. Página |
|-----|--|-----------|-------|------------|
| 1 | Inventario de leyes y manuales | PL | A-1 | 99 |
| 2 | Cuadre de carteras de depósitos | MP | OD-1 | 100 |
| 3 | Verificación de cumplimiento de requisitos para apertura de cuentas de depósitos | PL | OD-2 | 102 |
| 4 | Verificación de la información registrada en el formulario IVE y en el sistema de depósitos en persona individual | MP | OD-3 | 104 |
| 5 | Verificación de la información registrada en el formulario IVE y en el sistema de depósitos en persona jurídica | PL | OD-4 | 106 |
| 6 | Verificación de firmas y condiciones de firmantes en cuentas de depósitos | MP | OD-5 | 108 |
| 7 | Verificación de movimientos en cuentas de depósitos acordes al perfil del cliente | PL | OD-6 | 110 |
| 8 | Verificación de cuentas de depósitos inactivas | MP | OD-7 | 111 |
| 9 | Verificación de cuentas de depósitos embargadas | PL | OD-8 | 112 |
| 10 | Verificación de devolución de fondos de cuentas de depósitos por defunción del cuentahabiente | MP | OD-9 | 113 |
| 11 | Verificación de cuentas de depósitos aperturadas para prueba | PL | OD-10 | 114 |
| 12 | Arqueo de formas en blanco en agencias | MP - PL | OD-11 | 115 |
| 13 | Revisión del plazo de permanencia autorizado de documentos en agencias para entrega a los clientes | MP - PL | OD-12 | 117 |
| 14 | Revisión de sobregiros en cuentas de depósitos monetarios con garantía de plazo fijo | MP | OD-13 | 119 |
| 15 | Verificación de cálculo y acreditación de intereses generados en cuentas de depósitos de ahorro y plazo fijo | PL | OD-14 | 120 |
| 16 | Verificación de accesos a banca en línea para ingreso a cuentas de depósitos | MP | OD-15 | 123 |
| 17 | Revisión de boletas de depósitos operadas por receptores en agencias | PL | OD-16 | 124 |
| 18 | Revisión de cheques propios pagados operados por receptores en agencias | MP | OD-17 | 125 |
| 19 | Revisión de boletas de retiro de depósitos de ahorro operadas por receptores en agencias | PL | OD-18 | 126 |
| 20 | Verificación de acceso de ingreso a los sistemas de depósitos y caja autorizados al personal | MP | OD-19 | 127 |
| 21 | Resultados de las evaluaciones efectuadas a los colaboradores en el tema de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo | PL | OD-20 | 128 |



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Inventario de Leyes y Manuales
Departamentos de Depósitos y Digitación

PT: A-1
HP: PL
Fecha: 02/04/2014
RP: AR
Fecha: 03/04/2014

| Nº | NORMATIVA | SE CUENTA CON EL DOCUMENTO | |
|-----------|--|----------------------------|----|
| | | SI | NO |
| I | LEYES | | |
| 1 | Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas | √ | |
| 2 | Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos | √ | |
| 3 | Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo | √ | |
| 4 | Ley Orgánica del Banco de Guatemala | | √ |
| 5 | Ley Monetaria | | √ |
| 6 | Ley de Supervisión Financiera | | √ |
| 7 | Constitución Política de la República | | √ |
| 8 | Ley de Libre Negociación de Divisas | | √ |
| 9 | Ley del Mercado de Valores y Mercancías | | √ |
| 10 | Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos | √ | |
| 11 | Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo | √ | |
| 12 | Código de Comercio | | √ |
| 13 | Manual de Instrucciones Contables | | √ |
| | | | |
| II | MANUALES DE PROCEDIMIENTOS | | |
| 1 | Manual de Apertura de Cuentas de Depósitos | √ | |
| 2 | Manual de Cancelación de Cuentas de Depósitos | √ | |
| 3 | Manual de Operaciones de Caja | √ | |
| 4 | Nomenclatura Contable | √ | |

Observaciones:

Se verificó que los Departamentos de Depósitos y Digitación, no cuentan con copia de toda la normativa bancaria vigente.

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Cuadre de carteras de depósitos
(Cifras expresadas en Quetzales)**

PT: OD-1
HP: MP
Fecha: 02/04/2014
RP: AR
Fecha: 03/04/2014

Actividad Realizada: Se comparó los saldos al 31/03/2014 registrados en contabilidad contra los que refleja el sistema de depósitos para verificar la existencia de diferencias y la explicación de las mismas.

| Cuenta Contable | Descripción | Saldo según contabilidad al 31/03/2014 | Saldo según sistema de depósitos al 31/03/2014 | Diferencia |
|---|-----------------------------|--|--|--------------------------|
| OBLIGACIONES DEPOSITARIAS | | | | |
| MONEDA NACIONAL | | | | |
| 301101 | Depósitos Monetarios | Q 545,388,234.49 | Q 545,364,614.49 | Q 23,620.00 Ver OD-1-1 |
| 301102 | Depósitos de Ahorro | Q 1,247,533,201.87 | Q 1,247,556,821.87 | Q (23,620.00) Ver OD-1-1 |
| 301103 | Depósitos a Plazo | Q 5,285,029,334.26 | Q 5,285,029,334.26 | Q - |
| 301104 | Depósitos a la Orden | Q 10,876.77 | Q 10,876.77 | Q - |
| 301105 | Depósitos con Restricciones | Q 6,871,211.33 | Q 6,871,211.33 | Q - |
| MONEDA EXTRANJERA | | | | |
| 301601 | Depósitos Monetarios | Q 70,234,166.71 | Q 70,234,166.71 | Q - |
| 301602 | Depósitos de Ahorro | Q 62,521,134.65 | Q 62,521,134.65 | Q - |
| 301603 | Depósitos a Plazo | Q 131,035,277.79 | Q 131,035,277.79 | Q - |
| 301604 | Depósitos a la Orden | Q - | Q - | Q - |
| 301605 | Depósitos con Restricciones | Q 78,877.32 | Q 78,877.32 | Q - |
| Total de Obligaciones Depositarias | | 7,348,702,315.19 | 7,348,702,315.19 | Q - |

Observaciones: Tipo de cambio publicado por Banguat al 31/03/2014: 7.72782

Se verificó que al 31 de marzo de 2014 existen diferencias entre el saldo registrado contablemente y el saldo registrado en el sistema de depósitos, las cuales obedecen a cruce entre carteras, por lo que se reportó al departamento de depósitos de estas diferencias para su corrección, lo cual está detallado en la cédula OD-1-1.

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Corrección de diferencias contables contra sistema
(Cifras expresadas en Quetzales)**

PT: OD-1-1
HP: MP
Fecha: 02/04/2014
RP: AR
Fecha: 03/04/2014

Detalle de Diferencias:

1) Se verificó en el sistema de depósitos, habiendo establecido que la diferencia de Q. 23,620.00 corresponde a una nota de crédito emitida el 27/03/2014 a favor de una cuenta de depósitos de ahorro, no obstante, por equivocación se registró contablemente como cuenta de depósitos monetarios.

A continuación se presenta la reclasificación contable que realizó el departamento de depósitos para la corrección de las diferencias en referencia:

| P1 | 02/04/2014 | D | H |
|--|----------------------|------------------|------------------|
| 301101 | DEPÓSITOS MONETARIOS | | |
| 301101.01 | Del Público | 23,620.00 | |
| 301102 | DEPÓSITOS DE AHORRO | | |
| 301102.01 | Ahorro Corriente | | |
| 301102.0101 | Del Público | | 23,620.00 |
| Corrección por mala aplicación de cuenta contable en registro de nota de crédito del 27/03/2014. | | <u>23,620.00</u> | <u>23,620.00</u> |

Observaciones:

Derivado de la corrección contable efectuada, se considera que los saldos de las obligaciones depositarias al 31 de marzo de 2014 son razonables.

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cumplimiento de requisitos
para apertura de cuentas de depósitos

PT: OD-2 1 / 2
 HP: PL
 Fecha: 03/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 04/04/2014

Procedimiento:

Se solicitaron expedientes de cuentas de depósitos activas en el sistema y de reciente apertura, tanto en moneda nacional y extranjera, de personas individuales o jurídicas, para verificar que se haya cumplido con el proceso de apertura establecido y con todos los requisitos necesarios.

Cuentas Personales o Individuales

| Requisitos Mínimos Legales para apertura de Cuentas de Depósitos | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|-------------------------------|--------|----------------|-------------------|------------------------|----------------------|---|---|-------------------------------|-----------|------------------|
| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Fecha de Apertura | Agencia donde se abrió | Formulario IVE-BA-01 | Docto. de Ident. en buen estado y vigente | Docto. de Ident. y Form. IVE-BA-01 de firmantes adicionales | Recibo de servicio domiciliar | Carné Nit | Depósito inicial |
| 1 | 1010993341 | Meza González Juan Ernesto | Q | Monetaria | 10/10/2013 | Central | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | Q 300.00 |
| 2 | 1456790091 | Molina Mendoza Pedro Emilio | Q | Monetaria | 27/11/2013 | Puerto Barrios | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | Q 300.00 |
| 3 | 1013400657 | Sánchez López Juana Carmen | Q | Monetaria | 05/12/2013 | Central | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | Q 700.00 |
| 4 | 1550673400 | Reyes Fredy Leonel | Q | Monetaria | 06/01/2014 | Retalhuleu | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | Q 7,000.00 |
| 5 | 1010099866 | Chang De León Flor Ester | Q | Monetaria | 15/01/2014 | Central | ✓ | X | 0 | ✓ | ✓ | Q 300.00 |
| 6 | 1160054324 | Noriega Cruz Emilia Antonia | \$ | Ahorro | 18/10/2013 | Avenida Petapa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | \$ 500.00 |
| 7 | 1784500870 | Marroquín Melgar Raúl Ernesto | Q | Ahorro | 05/11/2013 | Petén | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | Q 1,240.00 |
| 8 | 1546700875 | López Cáceres Erick Fernando | Q | Ahorro | 06/11/2013 | Zacapa | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | Q 300.00 |
| 9 | 1570098065 | Toc Méndez Andrés | \$ | Ahorro | 11/12/2013 | Jutiapa | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | \$ 720.00 |
| 10 | 1330044567 | Franco Tobias Wendy Viviana | Q | Ahorro | 13/01/2014 | Miraflores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Q12,500.00 |
| 11 | 1549800777 | Subuyuj Paz Luis Daniel | Q | Cdp | 27/12/2013 | Zacapa | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | Q25,000.00 |
| 12 | 1386600731 | Lemus Pérez Luis Eduardo | Q | Cdp | 08/01/2014 | San Lucas | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | Q15,000.00 |
| 13 | 1220054677 | Gómez De León Bryan Antonio | Q | Cdp | 10/01/2014 | Metronorte | X | ✓ | 0 | X | ✓ | Q55,000.00 |
| 14 | 1310078996 | Pimentel Rivera Victor Manuel | \$ | Cdp | 15/01/2014 | Calle Martí | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | \$ 5,000.00 |
| 15 | 1440065098 | Salazar Aguirre Mario Joel | Q | Cdp | 16/01/2014 | Xela | ✓ | X | 0 | ✓ | ✓ | Q13,000.00 |



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cumplimiento de requisitos
para apertura de cuentas de depósitos

PT: OD-2 2 / 2
 HP: PL
 Fecha: 03/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 04/04/2014

Cuentas de Personas Jurídicas Sociedad Anónima

| N° | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Fecha de Apertura | Agencia donde se abrió | Requisitos Mínimos Legales para apertura de Cuentas de Depósitos | | | | | | | |
|----|------------|---------------------------|--------|----------------|-------------------|------------------------|--|-------------------------|---------------------------|---|--|--|--|------------------|
| | | | | | | | Formulario IVE-BA-02 | Nombram. del Rep. Legal | Escritura Const. Sociedad | Patente Comercio de Empresa y de Sociedad | Docto. de Ident. y Form. IVE-BA-01 de los Firmantes de la Cuenta | Recibo servicio domiciliar de la empresa | Carné del NIT de todos los firmantes y de la empresa | Deposito inicial |
| 1 | 1350098780 | Corporación Install, S.A. | Q | Monetaria | 18/10/2013 | C.C. Monserrat | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | Q 300.00 |
| 2 | 1770067890 | Electrónica, S.A. | Q | Ahorro | 21/11/2013 | San Marcos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Q 1,200.00 |
| 3 | 1010045654 | Inmobiliaria Land, S.A. | Q | Ahorro | 25/10/2013 | Central | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Q 2,340.00 |
| 4 | 1780023478 | Agencia Travel, S.A. | \$ | Cdp | 07/11/2013 | Petén | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | \$ 10,000.00 |
| 5 | 1560076045 | Industria Textil, S.A. | Q | Cdp | 17/12/2013 | Jalapa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Q45,500.00 |

Observaciones:

Personas Individuales: En el expediente de la cuenta No. 1220054677 no se encontró el formulario IVE-BA-01 ni se adjuntó copia del recibo del servicio domiciliar. En el expediente de la cuenta No. 1010099866 no se adjuntó copia del documento de identificación y en la cuenta No. 1440065098 no se distinguen los datos del DPI en la fotocopia.

Personas Jurídicas: En el expediente de la cuenta No. 1350098780 falta copia del recibo del servicio domiciliar. En el expediente de la cuenta No. 1010045654 falta la copia del nombramiento del representante legal. En el expediente de la cuenta No. 1780023478 falta la copia de la escritura de constitución de sociedad y la copia de la patente de comercio de empresa y de sociedad.

Referencias:

- ✓ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Paula Lemus
 Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de la información registrada en el formulario
IVE y en el sistema de depósitos persona individual

PT: OD-3 1 / 2
HP: MP
Fecha: 03/04/2014
RP: AR
Fecha: 04/04/2014

Procedimientos:

Verificar que la información ingresada en el sistema coincida contra los datos consignados por el cliente en el expediente de las cuentas y confirmar que se haya completado toda la información que solicitan los formularios IVE respectivos.

PERSONA INDIVIDUAL

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|---|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Nombre de la Cuenta | Meza González Juan Ernesto | Molina Mendoza Pedro Emilio | Sánchez López Juana Carmen | Reyes Fredy Leonel | Chang De León Flor Ester | Noriega Cruz Emilia Antonia | Marroquín Melgar Raúl Ernesto | López Cáceres Erick Fernando | Toc Méndez Andrés | Franco Tobías Wendy Viviana | Subuyuj Paz Luis Daniel | Lemus Pérez Luis Eduardo | Gómez De León Bryan Antonio | Pimentel Rivera Víctor Manuel | Salazar Aguirre Mario Joel |
| Número de Cuenta | 1010993341 | 1456790091 | 1013400657 | 1550673400 | 1010099866 | 1160054324 | 1784500870 | 1546700875 | 1570098065 | 1330044567 | 1549800777 | 1386600731 | 1220054677 | 1310078996 | 1440065098 |
| No. Descripción | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 Formulario IVE respectivo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 Nombres y apellidos completos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 3 Profesión u oficio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 4 Dirección particular completa | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | X | ✓ | ✓ |
| 5 Número de teléfono particular | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 6 NIT | X | 0 | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | 0 |
| 7 Fotocopia de documento de identificación | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 8 Pasaporte vigente para extranjeros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| 9 Referencias comerciales | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | 0 | 0 | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | 0 | X | 0 | ✓ |
| 10 Referencias bancarias | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | ✓ | ✓ |
| 11 Referencias laborales | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 12 Referencias personales (no familiares) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 13 Actividad económica | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 14 Trabaja en relación de dependencia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| Nombre de empresa o institución | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| Puesto que desempeña | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| Dirección completa del trabajo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| Teléfono y fax de trabajo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 15 Tiene negocio propio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| Nombre del negocio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| Fotocopia de patente de comercio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| Nit del negocio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| Dirección completa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| Fecha inicio de Operaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| Objeto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| Teléfono y fax | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | 0 |
| 16 Ingresos y egresos mensuales aproximados | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 17 Fuente de Ingreso adicional | 0 | ✓ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ✓ | 0 | 0 | X | 0 | ✓ |
| 18 Servicios Bancarios a utilizar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de la información registrada en el formulario
IVE y en el sistema de depósitos persona individual

PT: OD-3 2 / 2
HP: MP
Fecha: 03/04/2014
RP: AR
Fecha: 04/04/2014

PERSONA INDIVIDUAL

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|----------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Nombre de la Cuenta | | Meza González Juan Ernesto | Molina Mendoza Pedro Emilio | Sánchez López Juana Carmen | Reyes Fredy Leonel | Chang De León Flor Ester | Noriega Cruz Emilia Antonia | Marroquín Melgar Raúl Ernesto | López Cáceres Erick Fernando | Toc Méndez Andrés | Franco Tobías Wendy Viviana | Subuyuj Paz Luis Daniel | Lemus Pérez Luis Eduardo | Gómez De León Bryan Antonio | Pimentel Rivera Victor Manuel | Salazar Aguirre Mario Joel |
| Número de Cuenta | | 1010993341 | 1456790091 | 1013400657 | 1550673400 | 1010099866 | 1160054324 | 1784500870 | 1546700875 | 1570098065 | 1330044567 | 1549800777 | 1386600731 | 1220054677 | 1310078996 | 1440065098 |
| No. Descripción | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Procedencia de fondos inicio relación | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 20 | Procedencia de fondos a manejar | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 21 | Firma del Cliente en el formulario | √ | √ | √ | X | √ | √ | X | √ | √ | √ | √ | √ | X | √ | √ |
| 22 | Firma y código del empleado responsable que llenó el formulario | √ | √ | √ | X | √ | √ | X | √ | √ | √ | √ | √ | X | √ | √ |
| 23 | Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información | √ | √ | √ | X | √ | √ | X | √ | √ | √ | √ | √ | X | √ | √ |
| 24 | Firma y código de quien autoriza la información | √ | √ | √ | X | √ | √ | X | √ | √ | √ | √ | √ | X | √ | √ |

Observaciones:

En la cuenta No. 1549800777 los nombres grabados en el sistema y consignados en el formulario están incorrectos de acuerdo al documento de identificación del cliente. En las cuentas No. 1013400657 y No. 1386600731 la dirección del recibo no coincide contra la dirección grabada en el sistema y la dirección consignada en los formularios. En las cuentas No. 1010993341 y No. 1550673400 el NIT grabado en el sistema y consignado en el formulario no coincide contra el reportado en el carné del NIT. En las cuentas No. 1010099866 y No. 1549800777 no coincide el número de documento de identificación grabado en el sistema con el del formulario. En las cuentas No. 1550673400 y 1784500870 no se encuentra firmado el formulario por los clientes ni por el responsable que llenó, verificó y autorizó la información. En la cuenta No. 1220054677 no fue posible validar la información debido que no estaba el formulario IVE en el expediente.

Referencias:

- √ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría

**Banco Maya, S.A.**

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de la información registrada en el formulario
IVE y en el sistema de depósitos persona jurídica**

PT: OD-4 1 / 2
HP: PL
Fecha: 03/04/2014
RP: AR
Fecha: 04/04/2014

Procedimientos:

Verificar que la información ingresada en el sistema coincida contra los datos consignados por el cliente en el expediente de las cuentas y confirmar que se haya completado toda la información que solicitan los formularios IVE respectivos.

PERSONA JURÍDICA

| Nombre de la Cuenta | | | Corporación Install, S.A. | Electrónica, S.A. | Inmobiliaria Land, S.A. | Agencia Travel, S.A. | Industria Textil, S.A. |
|---------------------|--|-----|------------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| No. | Descripción | No. | 1350098780 | 1770067890 | 1010045654 | 1780023478 | 1550076045 |
| 1 | Formulario IVE respectivo | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 2 | Tipo de sociedad o entidad | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 3 | Nombre o razón social | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 4 | Nombre comercial | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 5 | Actividad económica principal | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 6 | NIT | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 7 | Escritura pública de constitución de sociedad | | √ | 0 | √ | X | √ |
| 8 | Modificaciones a escritura pública de constitución de sociedad | | 0 | 0 | √ | 0 | 0 |
| 9 | Patente de sociedad | | √ | 0 | √ | X | √ |
| 10 | Patente de empresa | | √ | 0 | √ | X | √ |
| 11 | Teléfono y fax | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 12 | Dirección completa | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 13 | Referencias comerciales | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 14 | Referencias bancarias | | √ | 0 | √ | √ | √ |
| 15 | Datos del representante legal | | √ | √ | √ | √ | √ |
| | Nombres y apellidos completos | | X | √ | √ | √ | √ |
| | Profesión u oficio | | √ | √ | √ | √ | √ |
| | Dirección particular completa | | √ | √ | √ | √ | √ |
| | Número de teléfono particular | | √ | √ | √ | √ | √ |
| | NIT | | √ | √ | √ | √ | √ |
| | Fotocopia de documento de identificación | | √ | √ | √ | √ | √ |
| | Acta notarial de nombramiento | | √ | 0 | √ | √ | √ |
| | Número de inscripción del nombramiento | | √ | 0 | √ | √ | √ |
| 16 | Miembros del consejo de administración o junta directiva | | √ | √ | √ | X | √ |
| 17 | Ubicación geográfica de los principales proveedores | | √ | 0 | √ | √ | √ |
| 18 | Ubicación geográfica de los principales clientes | | √ | 0 | √ | √ | √ |
| 19 | Ingresos y egresos mensuales aproximados | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 20 | Número estimado de empleados que laboran en la entidad | | √ | √ | √ | √ | √ |



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de la información registrada en el formulario
IVE y en el sistema de depósitos persona jurídica

PT: OD-4 2 / 2
HP: PL
Fecha: 03/04/2014
RP: AR
Fecha: 04/04/2014

PERSONA JURÍDICA

| Nombre de la Cuenta | | | Corporación Install, S.A. | Electrónica, S.A. | Inmobiliaria Land, S.A. | Agencia Travel, S.A. | Industria Textil, S.A. |
|---------------------|--|-----|------------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| No. | Descripción | No. | 1350098780 | 1770067890 | 1010045654 | 1780023478 | 1550076045 |
| 21 | Servicios Bancarios a utilizar | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 22 | Procedencia de fondos inicio relación | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 23 | Procedencia de fondos a manejar | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 24 | Firma del representante legal de la empresa y otros firmantes | | X | √ | √ | √ | √ |
| 25 | Firma y código del empleado responsable que llenó el formulario | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 26 | Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 27 | Firma y código de quien autoriza la información | | √ | √ | √ | √ | √ |

Observaciones:

En la cuenta No. 1780023478 no se consignaron en el sistema y en el formulario los datos de la escritura pública de sociedad y los datos de las patentes de comercio de sociedad y de empresa, tampoco se consignaron los nombres de los miembros del consejo de administración en el formulario y en el sistema. En la cuenta No. 1350098780 no coinciden los nombres del representante legal consignados en el formulario y grabados en el sistema según el documento de identificación y falta la firma del representante legal y de los otros firmantes en el formulario.

Referencias:

- √ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de firmas y condiciones de
firmantes en cuentas de depósitos

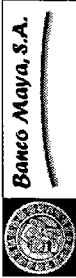
PT: OD-5 1 / 2
 HP: MP
 Fecha: 07/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 08/04/2014

Procedimientos:

Verificar que los firmantes, firmas y condiciones de firmas registradas en el sistema de depósitos coincidan contra los datos consignados en las tarjetas de registro de firmas completadas por los clientes, así como verificar que el tipo de cuenta coincida contra lo registrado en el sistema.

Cuentas de Depósitos Personas Individuales y Jurídicas

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Agencia donde se abrió | Tarjeta de firmas en expediente | Firmas en tarjeta coincide con firmas en sistema | Condiciones de firmas en tarjeta coincide con el sistema | Tipo de cuenta coincide con lo registrado en el sistema | Observaciones |
|----|------------|-------------------------------|--------|----------------|------------------------|---------------------------------|--|--|---|---|
| 1 | 1010993341 | Meza González Juan Ernesto | Q | Monetaria | Central | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 2 | 1456790091 | Molina Mendoza Pedro Emilio | Q | Monetaria | Puerto Barrios | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 3 | 1013400657 | Sánchez López Juana Carmen | Q | Monetaria | Central | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 4 | 1550673400 | Reyes Fredy Leonel | Q | Monetaria | Retalhuleu | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 5 | 101099866 | Chang De León Flor Ester | Q | Monetaria | Central | ✓ | ✓ | ✓ | X | En el sistema indica que la cuenta es de depósitos de ahorro en Q. |
| 6 | 1160054324 | Nortega Cruz Emilia Antonia | \$ | Ahorro | Avenida Petapa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 7 | 1784500870 | Marroquín Melgar Raúl Ernesto | Q | Ahorro | Petén | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 8 | 1546700875 | López Cáceres Erick Fernando | Q | Ahorro | Zacapa | X | X | X | ✓ | No se encontró la tarjeta del registro de firmas en el expediente de la cuenta y en el sistema no aparece grabada la firma y las condiciones. |
| 9 | 1570098065 | Toc Méndez Andrés | \$ | Ahorro | Jutiapa | ✓ | ✓ | ✓ | X | En el sistema indica que la cuenta es de depósitos monetarios en \$. |
| 10 | 1330044567 | Franco Tobías Wendy Viviana | Q | Ahorro | Miraflores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de firmas y condiciones de
firmantes en cuentas de depósitos

PT: OD-5 2 / 2
 HP: MP
 Fecha: 07/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 08/04/2014

Cuentas de Depósitos Personas Individuales y Jurídicas

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Agencia donde se abrió | Tarjeta de firmas en expediente | Firmas en tarjeta coincide con firmas en sistema | Condiciones de firmas en tarjeta coincide con el sistema | Tipo de cuenta coincide con lo registrado en el sistema | Observaciones |
|----|------------|-------------------------------|--------|----------------|------------------------|---------------------------------|--|--|---|--|
| 11 | 1549800777 | Subuyuj Paz Luis Daniel | Q | Cdp | Zacapa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | No coincide la firma registrada en la tarjeta del registro de firmas contra la firma registrada en el sistema. |
| 12 | 1386600731 | Lemus Pérez Luis Eduardo | Q | Cdp | San Lucas | ✓ | X | ✓ | ✓ | |
| 13 | 1220054677 | Gómez De León Bryan Antonio | Q | Cdp | Metronorte | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 14 | 1310078996 | Pimentel Rivera Victor Manuel | \$ | Cdp | Calle Martí | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 15 | 1440065098 | Salazar Aguirre Mario Joel | Q | Cdp | Xela | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 16 | 1350098780 | Corporación Install, S.A. | Q | Monetaria | C.C. Monserrat | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | En la tarjeta de registro de firmas solo se consignaron tres firmantes y en el sistema hay cuatro firmantes grabados. |
| 17 | 1770067890 | Electrónica, S.A. | Q | Ahorro | San Marcos | ✓ | X | ✓ | ✓ | |
| 18 | 1010045654 | Inmobiliaria Land, S.A. | Q | Ahorro | Central | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 19 | 1780023478 | Agencia Travel, S.A. | \$ | Cdp | Peñén | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 20 | 1560076045 | Industria Textil, S.A. | Q | Cdp | Jalapa | ✓ | ✓ | X | ✓ | En la tarjeta de registro de firmas se consignó que las firmas son mancomunadas y el sistema indica que las firmas son individuales. |

Observaciones:

A excepción de las deficiencias encontradas las cuales se indican en la columna de observaciones en cada cuenta, el resultado se considera satisfactorio.

Referencias:

- ✓ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Marlon Pineda
 Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de movimientos en cuentas de depósitos acordes al perfil del cliente

PT: OD-6
HP: PL
Fecha: 08/04/2014
RP: AR
Fecha: 09/04/2014

Procedimientos:

Realizar una evaluación de forma selectiva sobre los movimientos que presentan las cuentas de depósitos con el fin de establecer que las operaciones registradas sean acordes al perfil de los clientes y que no existan transacciones inusuales o sospechosas que den indicio de lavado de dinero.

Actividades realizadas: Se seleccionó al azar 8 cuentas de depósitos aperturadas en distintas fechas y se verificó en el sistema si los movimientos que presentaron en el mes de marzo 2014 fueron de acuerdo al perfil que tienen especificado los clientes.

Movimientos en cuentas de depósitos del mes de Marzo 2014

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Agencia donde se abrió | Fecha de apertura | Transacciones de acuerdo al perfil del cliente |
|----|------------|------------------------------|--------|----------------|------------------------|-------------------|--|
| 1 | 1350890045 | Cano Palacios Jaime Arturo | Q | Monetaria | C.C. Monserrat | 06/09/2007 | √ |
| 2 | 1018800977 | Vásquez Ramírez Gloria Elena | Q | Monetaria | Central | 15/06/2009 | √ |
| 3 | 1017600980 | Villegas Pérez Omar Rafael | Q | Monetaria | Central | 04/05/2010 | X |
| 4 | 1449008009 | Duque William Eustaquio | \$ | Monetaria | Xela | 21/08/2012 | √ |
| 5 | 1779854300 | Moreno Rodas Luis Alejandro | Q | Ahorro | San Marcos | 05/02/2010 | √ |
| 6 | 1327005400 | Acevedo Díaz Alba Rebeca | Q | Ahorro | Avenida Bolívar | 09/02/2010 | √ |
| 7 | 1012321099 | Trujillo Morales Beatriz | Q | Ahorro | Central | 14/11/2011 | √ |
| 8 | 1456009008 | Zamora Campos Evelyn Magaly | \$ | Ahorro | Puerto Barrios | 06/03/2012 | √ |

Observaciones:

Al verificar las operaciones del cliente Villegas Pérez Omar Rafael, se encontró una transacción inusual que podría representar riesgo de lavado de dinero, la situación observada es la siguiente:

| Fecha Transacción | Hora Transacción | Transacción | Cuenta en donde se realizó el depósito | Monto del Depósito | Agencia donde se efectuó transacción |
|-------------------|------------------|--------------------|--|--------------------|--------------------------------------|
| 26/03/2014 | 10:18 a.m. | Depósito en Cuenta | 1017600980 | Q 50,000.00 | Miraflores |
| 26/03/2014 | 11:15 a.m. | Depósito en Cuenta | 1017600980 | Q 35,000.00 | Peri-Roosevelt |

Como se puede observar el cliente realizó dos depósitos en efectivo a su cuenta de depósitos monetarios en distintas agencias el mismo día, no obstante al sumar los depósitos, el total supera los Q. 80,000.00 por lo que el cliente debió haber llenado el formulario IVE-BA-03, sin embargo al realizar el segundo depósito el sistema no emitió señal de alerta de tal situación por lo que no se solicitó al cliente que llenara el formulario en referencia.

Referencias:

- √ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cuentas de depósitos inactivas

PT: OD-7
HP: MP
Fecha: 09/04/2014
RP: AR
Fecha: 10/04/2014

Procedimientos:

Verificar de forma selectiva las cuentas de depósitos que se encuentran inactivas en el sistema de depósitos.

Actividad realizada: Se verificó al azar 10 cuentas de depósitos que se encuentran inactivas en el sistema con el fin de verificar si presentan algún movimiento.

Cuentas de Depósitos Inactivas

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Agencia donde se abrió | Fecha de apertura | Estatus | Movimientos recientes | Monto a la fecha |
|----|------------|-----------------------------|--------|----------------|------------------------|-------------------|----------|-----------------------|------------------|
| 1 | 1010554433 | Torres Pérez Telma María | Q | Monetaria | Central | 07/07/2008 | Inactiva | No | Q 355.89 |
| 2 | 1150076589 | Luna Melgar Juan Esteban | Q | Monetaria | Peri-Roosevelt | 09/08/2005 | Inactiva | No | Q 299.65 |
| 3 | 1237700900 | Cojolón Tobar Pedro Pablo | Q | Monetaria | Calzada Roosevelt | 10/05/2011 | Inactiva | No | Q2,474.10 |
| 4 | 1550078904 | Cifuentes Paula Elizabeth | Q | Monetaria | Retalhuleu | 25/09/2010 | Inactiva | No | Q 390.00 |
| 5 | 1018903456 | Mejía Juárez Glendy Lisbeth | Q | Monetaria | Central | 06/03/2012 | Inactiva | No | Q1,874.00 |
| 6 | 1708008651 | Orozco López José Rodrigo | Q | Ahorro | Cuyotenango | 14/08/2009 | Inactiva | No | Q 291.25 |
| 7 | 1011987654 | Corporación Teo, S.A. | Q | Ahorro | Central | 20/01/2008 | Inactiva | No | Q3,564.00 |
| 8 | 1324565432 | Pineda Santos Ana Evelyn | \$ | Ahorro | Avenida Bolívar | 05/09/2007 | Inactiva | No | \$ 44.00 |
| 9 | 1387008760 | Chávez Rivas Luis Raúl | Q | Ahorro | San Lucas | 03/11/2006 | Inactiva | No | Q 387.35 |
| 10 | 1332340098 | Cabrera Lemus Rolando | Q | Ahorro | Miraflores | 05/07/2009 | Inactiva | No | Q 511.39 |

Observaciones:

Resultado Satisfactorio.

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cuentas de depósitos embargadas

PT: OD-8
 HP: PL
 Fecha: 10/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 11/04/2014

Procedimientos:

Verificar de forma selectiva algunas cuentas de depósitos que se encuentran embargadas, evaluando que se haya cumplido con los procedimientos correspondientes.

Actividad realizada: Se verificó al azar 4 cuentas de depósitos que se encuentran embargadas, por lo que se solicitaron los expedientes respectivos y se revisaron para determinar si se cumplió con los procedimientos establecidos.

Verificación de cuentas de depósitos embargadas

| Nº No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Fecha de embargo | Saldo embargado | Juicio | Juzgado | Promovido por | Estatus en el sistema | Cumple con requisitos |
|---------------|----------------------------------|--------|----------------|------------------|-----------------|----------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 1227700099 | Orellana Paiz Jairo Alberto | Q | Monetaria | 07/08/2013 | Q 8,675.95 | 03268-2012-001 | Octavo de Paz del Ramo Civil | Interconsumo, S.A. | Embargada | X |
| 2 1399966330 | Cac Xel Eustaquio Rosendo | Q | Monetaria | 26/10/2013 | Q 295.00 | 01108-2012-001 | Segundo de Paz del Ramo Civil | Credomatic | Embargada | ✓ |
| 3 1015598320 | Gómez Urrutia Carlos Enrique | Q | Ahorro | 20/02/2014 | Q12,432.95 | C1-2013-4080 | Cuarto de Paz del Ramo Civil | Interconsumo, S.A. | Embargada | X |
| 4 1010094474 | Villatoro Cisneros Mauro Alfonso | Q | Ahorro | 12/03/2014 | Q 808.15 | C1-2013-2640 | Octavo de Paz del Ramo Civil | Banco Industrial, S.A. | Embargada | ✓ |

Observaciones:

En el expediente de la cuenta No. 1227700099 de Orellana Paiz Jairo Alberto, no se encontró copia del oficio enviado por el Organismo Judicial en donde se solicitara el embargo de las cuentas del cliente en referencia, al consultarle al departamento de depósitos, indicaron que probablemente el oficio se encontraba traspapelado por lo que estarían dándole seguimiento para localizarlo.

En la cuenta No. 1015598320 de Gómez Urrutia Carlos Enrique, se verificó que adicional a esta cuenta el cliente tiene también la cuenta de depósitos monetarios No. 1017700455, la cual no fue embargada en el sistema, se consultó al departamento de depósitos al respecto, quienes indicaron que la razón por la que no se localizó la otra cuenta en la búsqueda fue porque en una cuenta el apellido del cliente está grabado con una tilde y en la otra no.

Referencias:

- ✓ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Paula Lemus
 Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de devolución de fondos de cuentas
de depósitos por defunción del cuentahabiente

PT: OD-9
HP: MP
Fecha: 14/04/2014
RP: AR
Fecha: 15/04/2014

Procedimientos:

Verificar de forma selectiva, el proceso de devolución de fondos a cuentahabientes, validando que se cumpla con los procedimientos establecidos.

Actividad realizada: Se verificaron los últimos 4 expedientes de devolución de fondos por defunción de cuentahabientes, con el objeto de establecer si se cumplió con todos los requisitos para efectuar las devoluciones respectivas a los beneficiarios.

Verificación de Devolución de Fondos de Cuentas de Depósitos por Defunción del Cuentahabiente

| Nombre del Cuentahabiente fallecido | Pacheco Samayoa Andrea Roxana | Acevedo Navas José Fernando | Mérida Guillén Juan Pablo | Rosales Morales Carmen María |
|--|--------------------------------|------------------------------------|--|------------------------------|
| Descripción de Cuenta (s) | 1578800033 (DM) | 1449850001 (DM) 1447452100 (DA) | 1015885033 (DM) | 1548503322 (CDP) |
| Agencia donde se recibió la solicitud | Central | Avenida Petapa | Escuintla | Zacapa |
| Monto devuelto | Q 8,535.45 | Q 12,825.00 | Q 14,589.35 | Q 27,000.00 |
| Fecha de devolución de fondos | 17/01/2014 | 23/01/2014 | 07/02/2014 | 26/02/2014 |
| Nombre de los Beneficiarios | Bernardo Flores y Marta Flores | Guadalupe Pérez de Acevedo | Antonio Mérida y Julia Guillén de Mérida | Mario Reyes Rosales |
| Parentesco de los Beneficiarios | Hijos | Esposa | Padres | Hijo |
| Requisitos para la devolución: | | | | |
| Solicitud de devolución de fondos firmada | √ | √ | √ | X |
| Fotocopia del documento de identificación del fallecido | √ | √ | √ | √ |
| Partida de defunción original | √ | X | √ | √ |
| Fotocopia del documento de identificación de los beneficiarios | √ | X | √ | √ |
| Formulario IVE actualizado donde indique los beneficiarios | √ | √ | √ | √ |
| Estado de cuenta del cliente | √ | √ | √ | √ |
| Chequeras y talonario de cheques en uso y sin utilizar | √ | √ | √ | √ |
| Informe del registro de la propiedad donde indique que no hay testamento | √ | √ | √ | √ |
| Copia del Testamento | 0 | 0 | 0 | 0 |

Observaciones:

En el expediente del cuentahabiente Acevedo Navas José Fernando no se encontró la partida de defunción, ni tampoco la fotocopia del documento de identificación de los beneficiarios.

En el expediente de la cuentahabiente Rosales Morales Carmen María, la solicitud de devolución de fondos no está firmada por el beneficiario el señor Mario Reyes.

Referencias:

- √ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cuentas de depósitos
aperturadas para prueba

PT: OD-10
HP: PL
Fecha: 15/04/2014
RP: AR
Fecha: 16/04/2014

Procedimientos:

Investigar si dentro del sistema de depósitos existen cuentas aperturadas para efectos de prueba, validando las operaciones que se hayan registrado en las mismas.

Actividad realizada: Se verificó en los reportes de las cuentas del sistema, la existencia de cuentas aperturadas para efectos de prueba, con el fin de verificar las operaciones registradas en las mismas, habiendo detectado tres cuentas, las cuales se describen a continuación:

Cuentas de Depósitos Aperturadas para efectos de Pruebas

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Fecha de apertura | Posee firma registrada | Estatus | Saldo al 31/03/2014 |
|----|------------|-------------------------|--------|----------------|-------------------|------------------------|----------|---------------------|
| 1 | 1010000044 | Centro de Datos Prueba | Q | Monetaria | 08/09/2005 | No | Inactiva | Q 155.89 |
| 2 | 1010055500 | Sin nombre, registro 0 | Q | Ahorro | 25/05/2006 | No | Inactiva | Q 363.00 |
| 3 | 1019990099 | Prueba Validación Datos | Q | Monetaria | 29/04/2009 | No | Inactiva | Q 5.71 |

Observaciones:

- 1) Se verificó que la cuenta No. 1010000044 fue aperturada para efectos de prueba en el sistema, la cual registra algunos movimientos no mayores a Q. 50.00 durante el año 2005.
- 2) En el caso de la cuenta No. 1010055500, no fue posible establecer el motivo de su creación, por otra parte se observó que dicha cuenta generó un total de Q. 31.50 de intereses durante los primeros tres años desde su apertura.
- 3) Se verificó que la cuenta No. 1019990099 se utilizó para realizar validaciones y pruebas en el sistema, sin embargo la misma no se canceló al finalizar las pruebas.

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Arqueo de formas en blanco en agencias
Saldos referidos al 20/04/2014

PT: OD-11 1/2
HP: MP
Fecha: 21/04/2014
RP: AR
Fecha: 22/04/2014

Actividad realizada: Se seleccionó dos agencias y se realizó arqueo de las formas en blanco que tienen bajo custodia, verificando que los saldos contables y los saldos de los registros auxiliares coincidieran contra el total de formas físicas.

Arqueo practicado en Agencia: CENTRAL

Fecha del arqueo: 21/04/2014

SalDOS referidos al: 20/04/2014

| Descripción | Numeración | | Cuadre | | | |
|-------------------------------------|-------------|--------|-----------|----------------|---------------------------|-------------|
| | Del | Al | Físicas | Saldo Contable | Saldo S/Registro Auxiliar | Diferencias |
| Libretas de ahorro | 588311 | 588396 | 86 | 86 | 86 | 0 |
| Cheques de caja Quetzales | 258835 | 258891 | 57 | | | |
| Cheques de caja Dólares | 10550 | 10575 | 26 | | | |
| Total cheques de caja | | | 83 | 83 | 83 | 0 |
| Certificados a plazo fijo Quetzales | 278561 | 278595 | 35 | | | |
| Certificados a plazo fijo Dólares | 3218 | 3236 | 19 | | | |
| Total certificados a plazo | | | 54 | 54 | 54 | 0 |
| Tarjetas de crédito | | | 11 | 11 | 11 | 0 |
| Tarjetas de débito | (Ver OD-12) | | 4 | 4 | 4 | 0 |
| Chequeras | (Ver OD-12) | | 6 | 6 | 6 | 0 |

Observaciones: Resultado satisfactorio.

Tomás Ortiz
Subjefe Agencia Central

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
 Auditoría de Obligaciones Depositarias
 Arqueo de formas en blanco en agencias
 Saldos referidos al 20/04/2014

PT: OD-11 2/2
 HP: PL
 Fecha: 21/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 22/04/2014

Arqueo practicado en Agencia: AVENIDA PETAPA

Fecha del arqueo: 21/04/2014

Saldos referidos al: 20/04/2014

| Descripción | Numeración | | Cuadre | | | |
|-------------------------------------|-------------|--------|-----------|----------------|---------------------------|-------------|
| | Del | Al | Físicas | Saldo Contable | Saldo S/Registro Auxiliar | Diferencias |
| Libretas de ahorro | 542257 | 542296 | 40 | 41 | 40 | 1 |
| Cheques de caja Quetzales | 298637 | 298685 | 49 | | | |
| Cheques de caja Dólares | 11433 | 11441 | 9 | | | |
| Total cheques de caja | | | 58 | 58 | 58 | 0 |
| Certificados a plazo fijo Quetzales | 218559 | 218587 | 29 | | | |
| Certificados a plazo fijo Dólares | 3414 | 3421 | 8 | | | |
| Total certificados a plazo | | | 37 | 37 | 37 | 0 |
| Tarjetas de crédito | | | 6 | 6 | 6 | 0 |
| Tarjetas de débito | (Ver OD-12) | | 4 | 3 | 4 | -1 |
| Chequeras | (Ver OD-12) | | 3 | 3 | 3 | 0 |

Observaciones: En el arqueo efectuado se encontró diferencias en libretas de ahorro y tarjetas de débito, se confirmó que ambas diferencias surgieron el 16/04/2014, en el caso de las libretas de ahorro se confirmó que la diferencia corresponde a la libreta No. 542256 que se entregó a un cliente, la cual no fue rebajada contablemente, en el caso de las tarjetas de débito la diferencia corresponde a que el jefe olvidó contabilizar la tarjeta recibida en la agencia en la fecha señalada.

Francisco López
 Subjefe Agencia Petapa

Paula Lemus
 Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Revisión del plazo de permanencia autorizado
de documentos en agencias para entrega
a los clientes**

PT: OD-12 1/2
HP: MP
Fecha: 21/04/2014
RP: AR
Fecha: 22/04/2014

Actividad realizada: Se verificó que los documentos en la agencia pendientes de entrega a los clientes, no excedieran el plazo de permanencia que se encuentra autorizado, en el caso de las tarjetas de débito y chequeras el plazo establecido es de 2 meses y en el caso de cheques rechazados el plazo establecido es de 1 mes.

Revisión efectuada en Agencia: CENTRAL

TARJETAS DE DÉBITO:

| Nº | Fecha de emisión | Nombre del Cliente | Fecha de recibido en Agencia | Estado Actual | | Presenta constancia de gestiones para entrega a los clientes |
|----|------------------|------------------------------|------------------------------|---------------|---------|--|
| | | | | Vigente | Vencida | |
| 1 | 24/03/2014 | Acevedo Letona Ada Elizabeth | 26/03/2014 | X | | Sí |
| 2 | 18/03/2014 | Colom Lima Roderico | 20/03/2014 | X | | Sí |
| 3 | 03/03/2014 | Lemus Pineda Juan Anibal | 05/03/2014 | X | | Sí |
| 4 | 05/02/2014 | Tot Xun María Teresa | 07/02/2014 | | X | Sí |

CHEQUERAS:

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Fecha de recibido en Agencia | Estado Actual | | Presenta constancia de gestiones para entrega a los clientes |
|----|------------|------------------------------|------------------------------|---------------|---------|--|
| | | | | Vigente | Vencida | |
| 1 | 1015567890 | Aguilar Molina Andrés | 11/04/2014 | X | | Sí |
| 2 | 1010030334 | Morales Vivar Ana Claudia | 09/04/2014 | X | | Sí |
| 3 | 1019900876 | Reyes Pablo Alexander | 12/03/2014 | X | | Sí |
| 4 | 1220034570 | Ceballos Tzul Ana Lucía | 11/03/2014 | X | | Sí |
| 5 | 1010098234 | Marroquín Castro Juan Carlos | 05/02/2014 | | X | Sí |
| 6 | 1014554009 | Segura Aldana Pedro José | 28/01/2014 | | X | Sí |

CHEQUES RECHAZADOS:

| | | | |
|--|----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Depositado en Cuenta No. | 1440087878 | 1010001003 | 1010075567 |
| Nombre de la Cuenta | Piñir García Fredy Roberto | Ruano López Ana Margarita | Ortega Franco Edgar Leonel |
| Número de Cheque | 1223 | 41366 | 56980 |
| Banco | Banrural | Industrial, S.A. | Industrial, S.A. |
| Monto | Q 1,233.50 | Q 424.75 | Q 500.00 |
| Fecha de rechazo | 10/04/2013 | 03/04/2013 | 19/03/2013 |
| Fecha de recibido en Agencia | 12/04/2013 | 05/04/2013 | 22/03/2013 |
| Estado actual | Vigente | Vigente | Vigente |
| Constancia de gestiones para entrega a los clientes | Sí | Sí | Sí |

Observaciones: Se encontró 1 tarjeta y 2 chequeras que exceden el plazo de permanencia autorizado en la agencia.

Tomás Ortiz
Subjefe Agencia Central

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Revisión del plazo de permanencia autorizado
de documentos en agencias para entrega
a los clientes**

PT: OD-12 2/2
HP: PL
Fecha: 21/04/2014
RP: AR
Fecha: 22/04/2014

Revisión efectuada en Agencia: AVENIDA PETAPA

TARJETAS DE DÉBITO:

| Nº | Fecha de emisión | Nombre del Cliente | Fecha de recibido en Agencia | Estado Actual | | Presenta constancia de gestiones para entrega a los clientes |
|----|------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------|---------|--|
| | | | | Vigente | Vencida | |
| 1 | 14/04/2014 | Sic Ramos Hugo Otoniel | 16/04/2014 | X | | No |
| 2 | 01/04/2014 | Flores Herrera Ricardo Andrés | 03/04/2014 | X | | No |
| 3 | 25/03/2014 | Barrios Ana Leonor | 27/03/2014 | X | | No |
| 4 | 18/03/2014 | Vanegas Osorio Sara Leticia | 20/03/2014 | X | | No |

CHEQUERAS:

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Fecha de recibido en Agencia | Estado Actual | | Presenta constancia de gestiones para entrega a los clientes |
|----|------------|-------------------------------|------------------------------|---------------|---------|--|
| | | | | Vigente | Vencida | |
| 1 | 1160098768 | Salguero Vargas Silvia Isabel | 11/04/2014 | X | | No |
| 2 | 1168800976 | Miranda Oliva Julio René | 09/04/2014 | X | | No |
| 3 | 1165509009 | Medina Tot Ramiro Antonio | 09/04/2014 | X | | No |

CHEQUES RECHAZADOS:

La agencia no tiene en existencia

Observaciones:

Las tarjetas de débito y chequeras no presentan constancia de las gestiones efectuadas por parte de la agencia para la entrega a los clientes.

A pesar que la agencia no tiene cheques rechazados por devolver, se observó en el registro auxiliar que el cheque No. 240980 de Banco Industrial, S.A. por Q. 3,200.00 de Victor Manuel Suárez Sosa, recibido en la agencia el 03/04/2014 y devuelto al cliente el 09/04/2014, el cliente no firmó el registro auxiliar como constancia de la devolución del cheque, ni se anotó la fecha de egreso del documento.

Francisco López
Subjefe Agencia Petapa

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Revisión de sobregiros en cuentas de depósitos
monetarios con garantía de plazo fijo**

PT: OD-13
HP: MP
Fecha: 21/04/2014
RP: AR
Fecha: 22/04/2014

Actividad realizada: Se verificó de forma selectiva algunos expedientes de sobregiros otorgados en cuentas de depósitos monetarios con garantía de certificados de depósitos a plazo fijo, validando que se haya cumplido con los procedimientos y requisitos establecidos.

Verificación de sobregiros otorgados en cuentas de depósitos monetarios con garantía de certificados de depósitos a plazo fijo

| Número de Cuenta | AGENCIA CENTRAL | | | AGENCIA PETAPA | |
|--|--|--|-------------------------------------|---|-------------------------------------|
| | 1018850007 | 1014463322 | 1012727273 | 1166115898 | 1169852322 |
| Nombre de la Cuenta | Colindres Ventura Carlos Humberto | Catú Rodríguez Alejandra Adaluz | Contreras Muñoz Marco Antonio | Figuroa Castañeda Carlos Enrique | Cifuentes Meza Félix Ambrosio |
| Número de Certificado Plazo Fijo | 1010061900 | 1010061230 | 1013456653 | 1165788751 | 1160091292 |
| Fecha de emisión del CDP | 01/12/2011 | 09/11/2012 | 27/06/2013 | 28/08/2012 | 09/09/2013 |
| Fecha de vencimiento del CDP | 14/11/2014 | 29/10/2014 | 18/12/2014 | 17/08/2014 | 22/08/2016 |
| Tasa autorizada del CDP | 9.25% | 9.00% | 8.50% | 7.75% | 8.25% |
| Monto del CDP | Q 100,500.00 | Q 750,000.00 | Q 255,000.00 | Q 80,500.00 | Q 71,300.00 |
| Fecha inicio del sobregiro | 09/12/2011 | 07/01/2013 | 07/01/2014 | 06/09/2012 | 13/09/2013 |
| Monto del sobregiro autorizado (No mayor del 75% del monto del CDP según política del banco) | Q 70,000.00 | Q 562,500.00 | Q 180,000.00 | Q 60,375.00 | Q 53,000.00 |
| Tasa del sobregiro autorizada (5% arriba del CDP según política del banco) | 14.25% | X 12.00% | 13.50% | X 10.75% | 13.25% |
| Fecha de vencimiento del sobregiro (10 días previos al vencimiento del CDP según política del banco) | 04/11/2014 | 19/10/2014 | X 13/12/2014 | 07/08/2014 | 12/08/2016 |
| Información consignada correctamente en el sistema de depósitos | √ | √ | √ | √ | √ |

Observaciones:

En el sobregiro de la cuenta No. 1014463322 se verificó que la tasa otorgada es 3 puntos arriba del CDP.

En el sobregiro de la cuenta No. 1012727273 la fecha del vencimiento del sobregiro es 5 días antes del vencimiento del CDP.

En el sobregiro de la cuenta No. 116115898 se verificó que la tasa otorgada es 3 puntos arriba del CDP.

De los casos antes mencionados ninguno cuenta con autorización de parte del Gerente de Negocios o de Operaciones para la asignación de estas condiciones.

Referencias:

- √ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cálculo y acreditación
de intereses generados en cuentas de
depósitos de ahorro y plazo fijo**

PT: OD-14 1/3
HP: PL
Fecha: 22/04/2014
RP: AR
Fecha: 23/04/2014

Actividad realizada: Se verificó el cálculo y acreditación de intereses generados durante el mes de marzo 2014 en tres cuentas de depósitos de ahorro, así también se verificaron los intereses generados desde la apertura hasta el 31 de marzo de 2014 de dos cuentas de depósitos a plazo fijo, habiendo realizado la validación respectiva de acuerdo a las tasas vigentes del banco.

Las tasas de interés vigentes del banco para cuentas de depósitos de ahorro son las siguientes:

| Depósitos de Ahorro | | | |
|---------------------|----------------|-----------------|--------------|
| Saldo | | Tasa de Interés | |
| Desde | Hasta | Corriente | Preferencial |
| Q 1,000.00 | Q 5,000.00 | 2.00% | |
| Q 5,000.01 | Q 25,000.00 | 2.50% | |
| Q 25,000.01 | Q 50,000.00 | 2.75% | |
| Q 50,000.01 | Q 100,000.00 | 3.00% | 4.00% |
| Q 100,000.01 | Q 250,000.00 | 3.50% | 4.50% |
| Q 250,000.01 | Q 500,000.00 | 3.75% | 4.75% |
| Q 500,000.01 | Q 750,000.00 | 4.00% | 5.00% |
| Q 750,000.01 | Q 1,000,000.00 | 4.50% | 5.50% |
| Q 1,000,000.01 | En adelante | 5.00% | 6.00% |

Cuenta No. 1010767435

Morales Recinos Ana Margarita

Ahorro Corriente

Estado de Cuenta del 01/03/2014 al 31/03/2014

Saldo Inicial

30,518.20

| Fecha | Documento | Transacción | Débitos | Créditos | Saldo |
|------------|-----------|------------------------------|---------|-----------|-----------|
| 14/03/2014 | 77432 | Depósito a cuenta desde caja | 0.00 | 12,400.00 | 42,918.20 |
| 21/03/2014 | 79657 | Depósito a cuenta desde caja | 0.00 | 3,200.00 | 46,118.20 |
| 31/03/2014 | | Capitalización de intereses | 0.00 | 90.75 | 46,208.95 |
| 31/03/2014 | | Impuesto sobre intereses ISR | 9.07 | 0.00 | 46,199.88 |

Validación cálculo de intereses:

| Fecha inicio | Fecha final | Días | Saldo | Tasa | Interés |
|---------------------------|-------------|------|-----------|-------|--------------|
| 01/03/2014 | 13/03/2014 | 13 | 30,518.20 | 2.75% | 29.89 |
| 14/03/2014 | 20/03/2014 | 7 | 42,918.20 | 2.75% | 22.63 |
| 21/03/2014 | 31/03/2014 | 11 | 46,118.20 | 2.75% | 38.22 |
| Total de Intereses | | | | | 90.75 |
| ISR | | | | | 9.07 |



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cálculo y acreditación
de intereses generados en cuentas de
depósitos de ahorro y plazo fijo**

PT: OD-14 2/3
HP: PL
Fecha: 22/04/2014
RP: AR
Fecha: 23/04/2014

| Cuenta No. 1449952009 | | Morales Recinos Luis Pablo | | | |
|------------------------------|------------------|--|------------------|-----------------|--------------|
| Ahorro Corriente | | Estado de Cuenta del 01/03/2014 al 31/03/2014 | | | |
| | | Saldo Inicial | 18,547.20 | | |
| Fecha | Documento | Transacción | Débitos | Créditos | Saldo |
| 05/03/2014 | 47583 | Depósito a cuenta desde caja | 0.00 | 355.75 | 18,902.95 |
| 18/03/2014 | 500991 | Retiro en ventanilla | 5,900.00 | 0.00 | 13,002.95 |
| 25/03/2014 | 501001 | Retiro en ventanilla | 1,235.80 | 0.00 | 11,767.15 |
| 31/03/2014 | | Capitalización de intereses | 0.00 | 33.79 | 11,800.94 |
| 31/03/2014 | | Impuesto sobre intereses ISR | 3.38 | 0.00 | 11,797.56 |

Validación cálculo de intereses

| Fecha inicio | Fecha final | Días | Saldo | Tasa | Interés |
|---------------------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|----------------|
| 01/03/2014 | 04/03/2014 | 4 | 18,547.20 | 2.50% | 5.08 |
| 05/03/2014 | 17/03/2014 | 13 | 18,902.95 | 2.50% | 16.83 |
| 18/03/2014 | 24/03/2014 | 7 | 13,002.95 | 2.50% | 6.23 |
| 25/03/2014 | 31/03/2014 | 7 | 11,767.15 | 2.50% | 5.64 |
| Total de Intereses | | | | | 33.79 |
| ISR | | | | | 3.38 |

| Cuenta No. 1563300332 | | Prestigio, S.A. | | | |
|------------------------------|------------------|--|------------------|-----------------|--------------|
| Ahorro Preferencial | | Estado de Cuenta del 01/03/2014 al 31/03/2014 | | | |
| | | Saldo Inicial | 65,543.20 | | |
| Fecha | Documento | Transacción | Débitos | Créditos | Saldo |
| 07/03/2014 | 501234 | Retiro en ventanilla | 1,800.95 | 0.00 | 63,742.25 |
| 18/03/2014 | 80347 | Depósito a cuenta desde caja | 0.00 | 7,543.00 | 71,285.25 |
| 31/03/2014 | | Capitalización de intereses | 0.00 | 229.31 | 71,514.56 |
| 31/03/2014 | | Impuesto sobre intereses ISR | 22.93 | 0.00 | 71,491.63 |

Validación cálculo de intereses:

| Fecha inicio | Fecha final | Días | Saldo | Tasa | Interés |
|---------------------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|----------------|
| 01/03/2014 | 06/03/2014 | 6 | 65,543.20 | 4.00% | 43.10 |
| 07/03/2014 | 17/03/2014 | 11 | 63,742.25 | 4.00% | 76.84 |
| 18/03/2014 | 31/03/2014 | 14 | 71,285.25 | 4.00% | 109.37 |
| Total de Intereses | | | | | 229.31 |
| ISR | | | | | 22.93 |



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de cálculo y acreditación
de intereses generados en cuentas de
depósitos de ahorro y plazo fijo**

PT: OD-14 3/3
HP: PL
Fecha: 22/04/2014
RP: AR
Fecha: 23/04/2014

CDP No. 1470046768
Nombre del cliente: Industria Cafetalera, S.A.
Valor depositado: Q500,000.00
Plazo: 360 días
Fecha de inicio: 27/08/2013
Tasa de interés 6%
Forma de pago de ints: Acreditado en cuenta de ahorro

Exento ISR: No
Renovación Automática: Si
Fecha de vencimiento: 21/08/2014
Frecuencia de pago de ints: Mensual
Cuenta de Dep. de Ahorro: 1472332140

Verificación de Intereses

| Cálculo de Intereses | Días | Monto Bruto | Impuesto | Monto Neto |
|--------------------------------|------|------------------|-----------------|------------------|
| 31/08/2013 | 5 | 410.96 | 41.10 | 369.86 |
| 30/09/2013 | 30 | 2,465.75 | 246.58 | 2,219.18 |
| 31/10/2013 | 31 | 2,547.95 | 254.79 | 2,293.15 |
| 30/11/2013 | 30 | 2,465.75 | 246.58 | 2,219.18 |
| 31/12/2013 | 31 | 2,547.95 | 254.79 | 2,293.15 |
| 31/01/2014 | 31 | 2,547.95 | 254.79 | 2,293.15 |
| 28/02/2014 | 28 | 2,301.37 | 230.14 | 2,071.23 |
| 31/03/2014 | 31 | 2,547.95 | 254.79 | 2,293.15 |
| Total intereses pagados | | 17,835.62 | 1,783.56 | 16,052.05 |

CDP No. 1018800123
Nombre del cliente: Vásquez Barrera Julio Manuel
Valor depositado: Q250,000.00
Plazo: 540 días
Fecha de inicio: 11/11/2013
Tasa de interés 5%
Forma de pago de ints: Acreditado en cuenta de ahorro

Exento ISR: No
Renovación Automática: Si
Fecha de vencimiento: 04/05/2015
Frecuencia de pago de ints: Mensual
Cuenta de Dep. de Ahorro: 1010079024

Verificación de Intereses

| Cálculo de Intereses | Días | Monto Bruto | Impuesto | Monto Neto |
|--------------------------------|------|-----------------|---------------|-----------------|
| 30/11/2013 | 20 | 684.93 | 68.49 | 616.44 |
| 31/12/2013 | 31 | 1,061.64 | 106.16 | 955.48 |
| 31/01/2014 | 31 | 1,061.64 | 106.16 | 955.48 |
| 28/02/2014 | 28 | 958.90 | 95.89 | 863.01 |
| 31/03/2014 | 31 | 1,061.64 | 106.16 | 955.48 |
| Total intereses pagados | | 4,828.77 | 482.88 | 4,345.89 |

Observaciones: Se realizó el cálculo de los intereses de las cuentas seleccionadas y se verificó el acreditamiento, así como el descuento del impuesto, habiendo obtenido resultados satisfactorios.

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de accesos a banca en línea
para ingreso a cuentas de depósitos**

PT: OD-15
HP: MP
Fecha: 23/04/2014
RP: AR
Fecha: 24/04/2014

Actividad realizada: Se evaluó el proceso de solicitud, autorización y creación de accesos de banca en línea de clientes. Para el efecto se seleccionó una muestra de las solicitudes de acceso de banca en línea gestionadas por los clientes durante el mes de marzo 2014 de las distintas agencias, evaluando la solicitud, la creación y envío de los accesos por parte del departamento de Banca Electrónica.

Solicitudes de Acceso a Banca en Línea

| Nº | Nombre de la Cuenta | Agencia donde se solicitó el acceso | Fecha de solicitud | Solicitud con los datos completos | Solicitud firmada por el cliente | Solicitud presenta constancia de verificación | Autorización del jefe para crear el acceso | Correo con el envío de los accesos |
|----|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------|---|--|------------------------------------|
| 1 | Meza Flores José Luis | Metronorte | 04/03/2014 | √ | √ | √ | √ | √ |
| 2 | Pineda Castillo Fabián | Puerto Barrios | 05/03/2014 | √ | √ | √ | √ | √ |
| 3 | Godínez María Alejandra | Calle Martí | 05/03/2014 | √ | √ | √ | √ | √ |
| 4 | López Alvarado Manuel | Retalhuleu | 12/03/2014 | √ | X | √ | √ | √ |
| 5 | Prado Ortiz Karla Paola | Cobán | 17/03/2014 | √ | X | √ | √ | √ |
| 6 | Flores Orozco Douglas José | Zacapa | 19/03/2014 | √ | √ | √ | √ | √ |
| 7 | Pérez Vásquez Roberto Heber | Central | 21/03/2014 | √ | √ | √ | √ | X |
| 8 | Ramírez Flores Mariano | Calle Martí | 21/03/2014 | √ | √ | √ | √ | √ |

Observaciones:

Se verificó en el Departamento de Banca Electrónica, los expedientes de las solicitudes efectuadas por los clientes para el acceso en línea a sus cuentas de depósitos, habiendo observado las siguientes deficiencias:

La cuenta que posee el cliente López Alvarado Manuel es mancomunada y la solicitud del acceso solo cuenta con una firma.

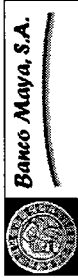
La solicitud de Prado Ortiz Karla Paola no cuenta con la firma del cliente.

Se verificó que al cliente Pérez Vásquez Roberto Heber, se le envió por correo el usuario y la contraseña de acceso de otro cliente, los datos le correspondían al Cliente Pérez Vargas Roberto Ernesto.

Referencias:

- √ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Revisión de boletas de depósitos
Operadas por los receptores el 24/04/2014

PT: OD-16
 HP: PL
 Fecha: 25/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 28/04/2014

Actividad realizada: Se solicitaron los movimientos contables del día 24/04/2014 de todas las agencias y se verificó selectivamente las boletas de depósitos operadas por los receptores, habiendo obtenido los resultados abajo descritos.

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Tipo de Cuenta | No. Boleta | Monto | Agencia donde se operó | Fecha correcta en boleta | Tipo de moneda | Integración del depósito | Cantidad de documentos | Monto en letras y números coincide | Firma del depositante | Certificación correcta | Aspectos a verificar en la boleta de depósito | |
|----|------------|-----------------------------|----------------|------------|-----------|------------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------|------------------------|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1014785748 | Juárez López Gustavo | Monetaria | 58965 | Q 525.00 | Central | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | 1017863322 | Morales Patricia Abigail | Monetaria | 59002 | Q 148.00 | Central | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | 1015522111 | Luna Meza Juan Andrés | Monetaria | 59004 | Q2,420.00 | Central | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | 1163236555 | Martínez González Roberto | Monetaria | 47485 | Q 178.00 | Petapa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | 1166952255 | Suroc Coy María Adela | Monetaria | 78965 | Q5,263.00 | Petapa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | 1330044488 | Ramírez Pérez Carlos José | Ahorro | 79652 | Q 963.00 | Miraflores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | 1390045541 | Hernández Lemus Mayra | Ahorro | 33696 | Q 45.00 | Escuintla | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | 1390025323 | Pineda Flores Leonel Andrés | Ahorro | 47852 | Q 149.00 | Escuintla | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | 1310044114 | Monzón Sánchez Juan Carlos | Ahorro | 54725 | Q 225.00 | Calle Martí | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | 1310022369 | Rivera Aguilar Henry Daniel | Ahorro | 55693 | Q 333.45 | Calle Martí | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Observaciones: En la boleta No. 54725 no cuadra la integración del depósito, en la boleta No. 59004 no coincide el monto en letras y números y las boletas No. 47485 y No. 47852 no están firmadas por el depositante.

Referencias:

- ✓ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Paula Lemus
 Asistente de Auditoría



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Revisión de cheques propios pagados
Operados por los receptores el 24/04/2014

PT: OD-17
 HP: MP
 Fecha: 25/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 28/04/2014

Actividad realizada: Se solicitaron los movimientos contables del día 24/04/2014 de todas las agencias y se verificó selectivamente los cheques propios pagados, operados por los receptores, habiendo obtenido los resultados abajo descritos.

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | No. Cheque | Monto del Cheque | Agencia donde se operó | Vigencia del cheque | Aspectos a verificar en los cheques propios pagados | | | | |
|----|------------|------------------------------|------------|------------------|------------------------|---------------------|---|---|--|-------------------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Redacción correcta | Firma del cliente igual a la firma registrada | Se cumplió con las condiciones de firmas | Confirmación de pago con el cliente | Endoso correcto |
| 1 | 1230065522 | Torres González Pedro Miguel | 405001 | Q 440.00 | Calz. Roosevelt | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ |
| 2 | 1230041411 | Pontaza Lemus Víctor Manuel | 445206 | Q9,632.00 | Calz. Roosevelt | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | 1230058525 | Cifuentes Mena Elena Isabel | 445288 | Q1,415.00 | Calz. Roosevelt | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ |
| 4 | 1380745256 | Castañeda Liliana Floricelda | 493652 | Q 320.00 | San Lucas | ✓ | X | ✓ | 0 | ✓ | ✓ |
| 5 | 1384774010 | Pimentel López Henry Emanuel | 554411 | Q8,500.00 | San Lucas | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ |
| 6 | 1150049988 | Ferrer Valencia Antonio Esaú | 562536 | Q 145.00 | Peri-Roosevelt | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | 1410011200 | Paz Ceballos Juan Antonio | 587445 | Q4,500.00 | Chimaltenango | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 8 | 1410011200 | Paz Ceballos Juan Antonio | 587446 | Q3,200.00 | Chimaltenango | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| 9 | 1561410014 | Almengor Hugo Leonel | 381111 | Q 840.00 | Jalapa | ✓ | X | ✓ | 0 | ✓ | ✓ |
| 10 | 1551400222 | Castillo Mima Anabel | 394525 | Q 352.00 | Retalhuleu | ✓ | ✓ | ✓ | 0 | ✓ | ✓ |

Observaciones:

No coincide la firma del cliente consignada en los cheques No. 493652 y 381111 contra la firma registrada en el sistema.

El cheque No. 445206 solo cuenta con una firma y la cuenta No. 1230041411 es mancomunada.

En la agencia Chimaltenango un cliente cobró los cheques No. 587445 y 587446 del Señor Paz Ceballos Juan Antonio, la suma de ambos cheques supera los Q. 5,000.00 establecidos como política para confirmación de pago de cheques con el cliente, no obstante los mismos no fueron confirmados con el Señor Paz previo a pagarlos.

Referencias:

- ✓ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Marlon Pineda
 Asistente de Auditoría



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Revisión de boletas de retiro de depósitos de
ahorro operadas por los receptores el 24/04/2014

PT: OD-18
 HP: PL
 Fecha: 25/04/2014
 RP: AR
 Fecha: 28/04/2014

Actividad realizada: Se solicitaron los movimientos contables del día 24/04/2014 de todas las agencias y se verificó selectivamente las boletas de retiro de depósitos de ahorro, operados por los receptores, habiendo obtenido los resultados abajo descritos.

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | No. Boleta | Monto de la boleta | Agencia donde se operó | Fecha correcta en boleta | Aspectos a verificar en las boletas de retiro de ahorro | | | | |
|----|------------|-------------------------------|------------|--------------------|------------------------|--------------------------|---|------------------------------------|---|--|------------------------|
| | | | | | | | Tipo de moneda | Monto en letras y números coincide | Firma del cliente igual a la firma registrada | Se cumplió con las condiciones de firmas | Certificación correcta |
| 1 | 1011650033 | Palencia Ruiz Juan Angel | 798032 | Q 500.00 | Central | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 2 | 1331650035 | González García Henry | 887687 | Q1,300.00 | Miraflores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 3 | 1397895670 | Meigar Castro Ana Lucrecia | 544678 | Q 650.00 | Escuintla | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 4 | 1441156765 | Gálvez Zapata Lucía Ester | 541233 | Q 120.00 | Xela | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 5 | 1441129009 | Sánchez Aldana Nestor Octavio | 798705 | Q 285.00 | Xela | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 6 | 1459009676 | Barrientos Luis Felipe | 450902 | Q 177.00 | Puerto Barrios | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 7 | 1458908759 | Gudiel Barreno María Victoria | 450907 | Q 970.00 | Puerto Barrios | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 8 | 1541232231 | Morales Lima Juan Alberto | 345431 | Q 325.00 | Zacapa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 9 | 1778800993 | Batres Monroy Wilson Andrés | 887564 | Q4,500.00 | San Marcos | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ | |
| 10 | 1783334542 | Bonilla Hurtarte Lester Jacob | 794321 | Q 240.00 | Petén | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

Observaciones:

En la boleta de retiro No. 544678 no coincide el monto en letras y números.

En la boleta de retiro No. 798705 la fecha está incorrecta pues se le escribió año 2013.

No coincide la firma del cliente consignada en la boleta de retiro No. 887564 contra la firma registrada en el sistema.

Referencias:

- ✓ = Sí Cumple
- X = No Cumple
- 0 = No aplica

Paula Lemus
 Asistente de Auditoría



Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Verificación de acceso de ingreso a los sistemas
de depósitos y caja autorizados al personal

PT: OD-19
HP: MP
Fecha: 29/04/2014
RP: AR
Fecha: 30/04/2014

Actividad realizada: Se verificó los accesos a los sistemas de depósitos y de caja que se han autorizado a los colaboradores del Banco, para tal efecto, se solicitó al área de Informática copia de todos los usuarios autorizados para ingresar a estos sistemas y se solicitó al área de Recursos Humanos un listado con el nombre y el usuario de todos los colaboradores activos dentro de la institución y de los empleados que se les ha dado de baja, habiendo detectado que a la fecha, están habilitados algunos accesos de colaboradores que ya no laboran en el Banco, los casos en referencia se detallan a continuación:

| No. | USUARIO HABILITADO | NOMBRE DEL COLABORADOR AL QUE PERTENECE | PUESTO | FECHA DE BAJA |
|-----|--------------------|---|--------------------------|---------------|
| 1 | ARFE3470 | Fernando Álvarez | Aux. Servicio al Cliente | 14/01/2011 |
| 2 | CDFA3001 | Francisco Colindres | Receptor Pagador | 25/11/2011 |
| 3 | SHLA3524 | Leonel Sosa | Aux. Servicio al Cliente | 13/01/2012 |
| 4 | GAVF3896 | Verónica González | Receptor Pagador | 03/02/2012 |
| 5 | PEGM4537 | Glenda Pineda | Aux. de Digitación | 31/05/2012 |
| 6 | AMJE5643 | Joel Aldana | Subjefe Agencia | 24/07/2013 |
| 7 | RGMA5723 | Marvin Recinos | Auxiliar de depósitos | 20/09/2013 |
| 8 | MTJM6589 | Jairo Mena | Receptor Pagador | 14/03/2014 |

Observaciones:

Se encontraron habilitados 8 usuarios para ingresar a los sistemas de Caja y de Depósitos de personal que ya no labora para el banco.

Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Resultados de las evaluaciones efectuadas a los
colaboradores en el tema de lavado de dinero u
otros activos y financiamiento del terrorismo**

PT: OD-20
HP: PL
Fecha: 30/04/2014
RP: AR
Fecha: 02/05/2014

Actividad realizada:

Se seleccionó a 25 colaboradores en forma selectiva, del departamento de depósitos, del área de digitación y de algunas agencias y se les realizó una evaluación sobre conocimientos básicos en el tema de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, a efecto de medir el nivel de conocimiento que presentan los colaboradores en dicha materia y poder determinar si necesitan capacitación al respecto.

A continuación se presenta el listado de los colaboradores evaluados y los resultados que obtuvieron:

| No. | NOMBRE DEL COLABORADOR | PUESTO | AGENCIA O ÁREA | FECHA DE EVALUACIÓN | NOTA |
|-----|------------------------|------------------------|-------------------|---------------------|------|
| 1 | Rolando Méndez | Jefe | Depósitos | 25/04/2014 | 100 |
| 2 | Omar Fernández | Auxiliar | Depósitos | 25/04/2014 | 90 |
| 3 | Abner Herrarte | Auxiliar | Depósitos | 25/04/2014 | 90 |
| 4 | Patricia Morales | Auxiliar | Depósitos | 25/04/2014 | 50 |
| 5 | Yolanda Rosales | Jefe | Digitación | 25/04/2014 | 90 |
| 6 | Fredy Chumil | Auxiliar | Digitación | 25/04/2014 | 90 |
| 7 | Silvia Carrera | Auxiliar | Digitación | 25/04/2014 | 60 |
| 8 | Tomás Ortiz | Subjefe Agencia | Central | 25/04/2014 | 90 |
| 9 | Juan Morataya | Receptor | Central | 25/04/2014 | 60 |
| 10 | Pablo Estrada | Receptor | Central | 25/04/2014 | 70 |
| 11 | Alejandra Peña | Auxiliar Serv. Cliente | Central | 25/04/2014 | 70 |
| 12 | Francisco López | Subjefe Agencia | Petapa | 21/04/2014 | 80 |
| 13 | Sergio Martínez | Receptor | Petapa | 21/04/2014 | 40 |
| 14 | Mónica Chávez | Receptor | Petapa | 21/04/2014 | 60 |
| 15 | Xiomara Montes | Auxiliar Serv. Cliente | Petapa | 21/04/2014 | 80 |
| 16 | Alba Ruiz | Subjefe Agencia | Miraflores | 21/04/2014 | 70 |
| 17 | Giovani Coy | Receptor | Miraflores | 21/04/2014 | 70 |
| 18 | Carlos González | Receptor | Miraflores | 21/04/2014 | 50 |
| 19 | Rocío Ramírez | Auxiliar Serv. Cliente | Miraflores | 21/04/2014 | 80 |
| 20 | René Castro | Subjefe Agencia | Calzada Roosevelt | 21/04/2014 | 80 |
| 21 | Edgar Santizo | Receptor | Calzada Roosevelt | 21/04/2014 | 90 |
| 22 | Isabel Herrarte | Auxiliar Serv. Cliente | Calzada Roosevelt | 21/04/2014 | 40 |
| 23 | Julio Loarca | Subjefe Agencia | San Lucas | 21/04/2014 | 40 |
| 24 | Vivian Castillo | Subjefe Agencia | Chimaltenango | 21/04/2014 | 80 |
| 25 | Susana Santos | Auxiliar Serv. Cliente | Chimaltenango | 21/04/2014 | 70 |

El cuestionario con el que se realizó la evaluación se presenta en el papel de trabajo OD-20-1

Observaciones:

De acuerdo a las notas obtenidas por el personal, se determinó que algunos colaboradores necesitan retroalimentación sobre los conocimientos de la normativa de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo debido que 8 colaboradores obtuvieron una calificación menor a 70 puntos.

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

**Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Evaluación a colaboradores en el tema de
Lavado de dinero u otros activos y
Financiamiento del terrorismo**

PT: OD-20-1
HP: PL
Fecha: 30/04/2014
RP: AR
Fecha: 02/05/2014

Nombre del Colaborador: _____ **Fecha:** _____
Puesto: _____ **Agencia:** _____

Instrucciones:

A continuación se le presentan 10 preguntas y tres posibles opciones de respuesta, subraye la que considera correcta.

- | | | |
|----|--|--|
| 1 | ¿Es una operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades lícitas y circulen sin problema en el sistema financiero? | a. Financiamiento al terrorismo b. Lavado de dinero c. Trasego de dinero |
| 2 | ¿Es la acción de ejecutar actos de violencia, atentar contra la vida o integridad humana, propiedad o infraestructura, o ejecutar actos encaminados a provocar incendio o a casuar estragos o desastres ferroviarios, marítimos, fluviales o aéreos? | a. Terrorismo b. Trasego de dinero c. Lavado de dinero |
| 3 | ¿Es aquella transacción debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal? | a. Transacción normal b. Transacción inusual c. Transacción sospechosa |
| 4 | ¿Es el formulario diseñado por la Intendencia de Verificación Especial para el registro de inicio de relaciones comerciales con una persona jurídica? | a. IVE-BA-02 b. IVE-BA-01 c. IVE-BA-03 |
| 5 | ¿Con qué otro nombre se le conoce al delito de lavado de dinero? | a. Financiamiento al terrorismo b. Blanqueo de capitales c. Traslado de fondos |
| 6 | ¿Es la entidad encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria emitida para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo? | a. Superintendencia de Bancos b. Junta Monetaria c. I.V.E. |
| 7 | ¿Es el formulario diseñado por la Intendencia de Verificación Especial para el registro de inicio de relaciones comerciales con una persona individual? | a. IVE-BA-01 b. IVE-BA-03 c. IVE-BA-02 |
| 8 | ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo? | a. Auditor Interno b. Oficial de Cumplimiento c. Gerente General |
| 9 | ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente? | a. Transacción normal b. Transacción inusual c. Transacción sospechosa |
| 10 | ¿Es el formulario diseñado por la Intendencia de Verificación Especial para el registro de transacciones en efectivo superiores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional? | a. IVE-TF-21 b. IVE-DV-17 c. IVE-BA-03 |

Firma y Sello del Colaborador

Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Banco Maya, S.A.

Departamento de Auditoría Interna
Auditoría de Obligaciones Depositarias
Respuestas de la evaluación sobre el tema de
Lavado de dinero u otros activos y
Financiamiento del terrorismo

PT: OD-20-2
HP: PL
Fecha: 30/04/2014
RP: AR
Fecha: 02/05/2014

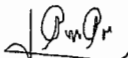
Nombre del Colaborador: _____ Fecha: _____
Puesto: _____ Agencia: _____

Instrucciones:

A continuación se le presentan 10 preguntas y tres posibles opciones de respuesta, subraye la que considera correcta.

- | | |
|--|---|
| 1 ¿Es una operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades lícitas y circulen sin problema en el sistema financiero? | a. Financiamiento al terrorismo <u>b. Lavado de dinero</u> c. Trasego de dinero |
| 2 ¿Es la acción de ejecutar actos de violencia, atentar contra la vida o integridad humana, propiedad o infraestructura, o ejecutar actos encaminados a provocar incendio o a casuar estragos o desastres ferroviarios, marítimos, fluviales o aéreos? | <u>a. Terrorismo</u> b. Trasego de dinero c. Lavado de dinero |
| 3 ¿Es aquella transacción debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal? | a. Transacción normal b. Transacción inusual <u>c. Transacción sospechosa</u> |
| 4 ¿Es el formulario diseñado por la Intendencia de Verificación Especial para el registro de inicio de relaciones comerciales con una persona jurídica? | <u>a. IVE-BA-02</u> b. IVE-BA-01 c. IVE-BA-03 |
| 5 ¿Con qué otro nombre se le conoce al delito de lavado de dinero? | a. Financiamiento al terrorismo <u>b. Blanqueo de capitales</u> c. Traslado de fondos |
| 6 ¿Es la entidad encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria emitida para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo? | a. Superintendencia de Bancos b. Junta Monetaria <u>c. I.V.E.</u> |
| 7 ¿Es el formulario diseñado por la Intendencia de Verificación Especial para el registro de inicio de relaciones comerciales con una persona individual? | <u>a. IVE-BA-01</u> c. IVE-BA-03 c. IVE-BA-02 |
| 8 ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo? | a. Auditor Interno <u>b. Oficial de Cumplimiento</u> c. Gerente General |
| 9 ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente? | a. Transacción normal <u>b. Transacción inusual</u> c. Transacción sospechosa |
| 10 ¿Es el formulario diseñado por la Intendencia de Verificación Especial para el registro de transacciones en efectivo superiores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional? | a. IVE-TF-21 b. IVE-DV-17 <u>c. IVE-BA-03</u> |

Firma y Sello del Colaborador



Paula Lemus
Asistente de Auditoría

4.5. Informe de hallazgos:



Guatemala, 15 de mayo de 2014

REF.: DEPARTAMENTO DE DEPÓSITOS:
Auditoría en las operaciones de las obligaciones depositarias, al 31 de marzo de 2014. **HALLAZGOS.**

Señor Auditor Interno:

De acuerdo a lo instruido en nombramiento AI-55-2014 de fecha 31 de marzo de 2014, se efectuó la auditoría en referencia, con base en el plan de trabajo autorizado, como resultado se encontraron los siguientes hallazgos, los cuales se detallan a continuación:

I. HALLAZGOS

1. Falta de normativa bancaria

Hallazgo:

Se elaboró un inventario de leyes y reglamentos relacionados a normativa bancaria, los cuales se considera que deben ser del conocimiento de los colaboradores que laboran en los departamentos de Depósitos y Digitación pues son aplicables a las operaciones que realizan. El resultado obtenido fue que ambos departamentos no cuentan con la totalidad de leyes que contribuyan a garantizar el adecuado desarrollo de las operaciones, dentro de la normativa faltante se encuentra la siguiente:

- Ley Orgánica del Banco de Guatemala
- Ley Monetaria
- Ley de Supervisión Financiera
- Constitución Política de la República
- Ley de Libre Negociación de Divisas
- Ley del Mercado de Valores y Mercancías
- Código de Comercio
- Manual de Instrucciones Contables

Recomendación:

Se recomienda que los jefes de las áreas de depósitos y digitación obtengan la normativa en referencia y que la misma sea trasladada al personal a su cargo, a fin de que conozcan sobre las regulaciones aplicables a las operaciones de las cuentas de depósitos que administran.

2. Diferencias entre el saldo contable y los saldos del sistema en las obligaciones depositarias

Hallazgo:

Al efectuar la comparación entre los saldos contables de las obligaciones depositarias y los saldos que refleja el sistema al 31 de marzo de 2014, se encontraron diferencias en las carteras de depósitos monetarios y depósitos de ahorro, cabe agregar que estas diferencias surgieron el 27 de marzo de 2014 debido a cruces contables entre carteras por mala aplicación de las cuentas contables, en el registro de una nota de crédito por Q. 23,620.00.

Recomendación:

No obstante que las diferencias señaladas fueron corregidas durante la auditoría, se recomienda girar instrucciones respectivas al Jefe de Depósitos para que se validen diariamente los saldos contables de las cuentas, con el fin garantizar que los estados financieros presenten los saldos reales del banco.

3. Falta de requisitos en cuentas de depósitos monetarios aperturadas

Hallazgo:

Al verificar los expedientes de cuentas de depósitos tanto en moneda nacional y extranjera, de personas individuales y jurídicas, seleccionados para revisión, se observó que en algunos expedientes no estaban completos todos los requisitos necesarios para la apertura, los casos verificados se detallan a continuación:

PERSONAS INDIVIDUALES

| No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Fecha de Apertura | Tipo de Cuenta | Agencia donde se abrió | Falta el formulario IVE-BA-01 | Falta copia del docto. de identificación | Copia del docto. de identificación no es legible por estar en mal estado el documento | Falta copia del recibo de servicio domiciliar |
|------------|-----------------------------|-------------------|----------------|------------------------|-------------------------------|--|---|---|
| 1010099866 | Chang De León Flor Ester | 15/01/2014 | Monetaria | Central | | X | | |
| 1220054677 | Gómez De León Bryan Antonio | 10/01/2014 | Cdp | Metronorte | X | | | X |
| 1440065098 | Salazar Aguirre Mario Joel | 16/01/2014 | Cdp | Xela | | | X | |

PERSONAS JURÍDICAS

| No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Fecha de Apertura | Tipo de Cuenta | Agencia donde se abrió | Falta copia del nombramiento del represent. legal | Falta copia de escritura de constitución | Falta copia de la patente de comercio de empresa y de sociedad | Falta copia del recibo del servicio domiciliar |
|------------|---------------------------|-------------------|----------------|------------------------|---|--|--|--|
| 1350098780 | Corporación Install, S.A. | 18/10/2013 | Monetaria | C.C. Monserrat | | | | X |
| 1010045654 | Inmobiliaria Land, S.A. | 25/10/2013 | Ahorro | Central | X | | | |
| 1780023478 | Agencia Travel, S.A. | 07/11/2013 | Cdp | Petén | | X | X | |

Recomendación:

Se recomienda girar instrucciones respectivas a los jefes de las agencias donde se abrieron las cuentas, para que sean completados los expedientes a la brevedad posible.

4. Deficiencias en los datos consignados en los formularios IVE

Hallazgo:

Se revisaron los datos consignados en los formularios IVE correspondientes a las cuentas de depósitos, tanto en moneda nacional y extranjera, de personas individuales y jurídicas, que fueron seleccionadas para revisión, habiendo detectado que en algunos casos no coinciden los datos de los documentos físicos contra la información grabada en el sistema y consignada en el formulario, así también existen casos donde falta información o firmas en los formularios, a continuación se detallan los casos encontrados:

PERSONAS INDIVIDUALES

| No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Diferencias según sistema y documentos físicos | | | | Formularios IVE sin firma de: | | |
|------------|-------------------------------|--|-------------------------|-------------------|--|-------------------------------|--|--|
| | | Diferencia en nombres | Diferencia en dirección | Diferencia en NIT | Diferencia en número de docto. Indent. | Sin firma del cliente | Sin firma del responsable que llenó la información | Sin firma del responsable que verificó y autorizó la información |
| 1549800777 | Subuyuj Paz Luis Daniel | X | | | X | | | |
| 1013400657 | Sánchez López Juana Carmen | | X | | | | | |
| 1386600731 | Lemus Pérez Luis Eduardo | | X | | | | | |
| 1010993341 | Meza González Juan Ernesto | | | X | | | | |
| 1550673400 | Reyes Fredy Leonel | | | X | | X | X | X |
| 1010099866 | Chang De León Flor Ester | | | | X | | | |
| 1784500870 | Marroquin Melgar Raúl Ernesto | | | | | X | X | X |

PERSONAS JURÍDICAS

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Falta de información en sistema y formulario: | | | Formulario IVE sin firma del representante legal y el resto de firmantes | Diferencia en nombre del representante legal según documento de identificación |
|----|------------|---------------------------|---|---|---|--|--|
| | | | Datos de la escritura pública de sociedad | Datos de la patentes de comercio de sociedad y de empresa | Nombres de los miembros del consejo de administración | | |
| 1 | 1780023478 | Agencia Travel, S.A. | X | X | X | | |
| 2 | 1350098780 | Corporación Install, S.A. | | | | X | X |

Recomendación:

Se recomienda girar las instrucciones respectivas al departamento de digitación y a las agencias donde se abrieron las cuentas, para que a la brevedad posible se realicen las correcciones en el sistema y se completen las firmas y datos pendientes en los formularios.

5. Deficiencias en los datos de los firmantes y condiciones de firmas

Hallazgo:

Se verificó los datos consignados en las tarjetas de registro de firmas de las cuentas de depósitos que fueron seleccionadas para revisión, habiendo detectado algunas deficiencias entre los datos consignados en la tarjeta contra los datos grabados en el sistema, las cuales se detallan a continuación:

| No. Cuenta | 1010099866 | 1546700875 | 1570098065 | 1386600731 | 1770067890 | 1560076045 |
|---|--------------------------|------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|------------------------|
| Tipo de Cuenta | Monetaria | Ahorro | Ahorro | Cdp | Ahorro | Cdp |
| Moneda | Q | Q | \$ | Q | Q | Q |
| Nombre de la Cuenta | Chang De León Flor Ester | López Cáceres Erick Fernando | Toc Méndez Andrés | Lemus Pérez Luis Eduardo | Electrónica, S.A. | Industria Textil, S.A. |
| Falta tarjeta de registro de firma en expediente | | X | | | | |
| Firma consignada en tarjeta no coincide contra la registrada en sistema | | | | X | | |
| Número de firmantes en tarjeta no coincide contra firmantes registrados en el sistema | | | | | X | |
| Condiciones de firmas en tarjeta no coinciden contra las registradas en el sistema | | | | | | X |
| No están grabados los firmantes, las firmas y las condiciones en el sistema | | X | | | | |
| Diferencias en el tipo de cuenta grabado en el sistema | X | | X | | | |

Observaciones:

En la Cuenta No. 1010099866 en el sistema indica que es cuenta de depósitos de ahorro en quetzales

En la Cuenta No. 1570098065 en el sistema indica que es cuenta de depósitos monetarios en dólares

En la Cuenta No. 1770067890 en la tarjeta del registro de firmas se consignaron tres firmantes y en el sistema hay cuatro firmantes grabados

En la Cuenta No. 1560076045 en la tarjeta del registro de firmas se consignó que las firmas son mancomunadas y en el sistema indica que son individuales

Recomendación:

Se recomienda girar las instrucciones respectivas al departamento de digitación y a las agencias donde se abrieron las cuentas, para que a la brevedad posible se realicen las correcciones en sistema de acuerdo a los datos consignados en las tarjetas de firmas, además instruir para que se completen las tarjetas faltantes.

6. Sistema de depósitos no identificó transacción inusual**Hallazgo:**

Se verificó algunos movimientos de cuentas de depósitos, habiendo detectado un caso en el cual el cliente Villegas Pérez Omar Rafael, realizó el mismo día dos depósitos en efectivo a su cuenta monetaria, los cuales al sumarlos, superan el equivalente a \$. 10,000.00 en moneda nacional, no obstante el cliente no llenó el formulario IVE-BA-03, pues el sistema de depósitos no emitió señal que se debía completar el mismo, el caso descrito es el siguiente:

| Fecha Transacción | Hora Transacción | Transacción | Cuenta en donde se realizó el depósito | Monto del Depósito | Agencia donde se efectuó transacción |
|-------------------|------------------|--------------------|--|--------------------|--------------------------------------|
| 26/03/2014 | 10:18 a.m. | Depósito en Cuenta | 1017600980 | Q 50,000.00 | Miraflores |
| 26/03/2014 | 11:15 a.m. | Depósito en Cuenta | 1017600980 | Q 35,000.00 | Peri-Roosevelt |

La situación anterior representa incumplimiento al artículo 24 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos decreto 67-2001, el cual indica lo siguiente:

Artículo 24. Obligación de registros diarios. Las personas obligadas deberán llevar un registro diario, en los formularios que para el efecto diseñe la Intendencia de Verificación Especial de todas las transacciones que lleven a cabo en efectivo, sean éstas ocasionales o habituales, en moneda nacional o extranjera y que superen el monto de diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional. Las transacciones múltiples en efectivo, tanto en moneda nacional o extranjera que en su conjunto superen el monto establecido en este artículo serán consideradas como una transacción única si son realizadas por o en beneficio de la misma persona durante un día.

Así también, es oportuno mencionar que de acuerdo al perfil del cliente, en la cuenta de depósitos en referencia no se han manejado depósitos de montos altos desde su apertura, lo que representa que los depósitos efectuados corresponden a una transacción inusual.

Recomendación:

De acuerdo a lo antes expuesto, se recomienda instruir al departamento de cumplimiento para que se realice la verificación correspondiente a efecto de determinar si las transacciones comentadas representan operaciones de lavado de dinero, a la vez se recomienda reportar tal situación al departamento de tecnología para que verifiquen la causa por la cual el sistema no emitió la señal de alerta ante las operaciones registradas, considerando que se debió llenar el formulario IVE-BA-03 tal como lo establece la normativa descrita.

7. Deficiencias en embargo de cuentas

Hallazgo:

Se verificó algunos casos de embargo de cuentas, habiendo detectado algunas deficiencias que se indican a continuación:

- Cuenta No. 1227700099 de Orellana Paiz Jairo Alberto, por Q. 8,675.95, embargada el 07/08/2013, al consultar en el expediente no se encontró copia del oficio enviado por el Organismo Judicial en el cual se solicitó el embargo, al consultar al área de depósitos al respecto indicaron que se daría el seguimiento respectivo pues el oficio podría estar mal archivado.
- Cuenta No. 1015598320 de Gómez Urrutia Carlos Enrique por Q. 12,432.95, embargada el 20/02/2014, se verificó que adicionalmente a esta cuenta el cliente posee la cuenta monetaria No. 1017700455, la cual no fue embargada en el sistema, según el área de depósitos indicó al respecto que probablemente en la búsqueda no se localizó la otra cuenta pues en una cuenta el apellido del cliente está grabado con tilde y en la otra no.

Recomendación:

Se recomienda girar instrucciones respectivas al departamento de depósitos, para que se realice una adecuada administración de los documentos de embargo de las cuentas y que se realice una búsqueda adecuada en el sistema al realizar el embargo de cuentas, adicionalmente instruir para que se verifique que los datos de los clientes se graben correctamente en el sistema.

8. Deficiencias en devolución de fondos por defunción del cuentahabiente**Hallazgo:**

Se verificaron algunos casos de devolución de fondos por defunción de los cuentahabientes, habiendo detectado algunas deficiencias que se indican a continuación:

- En el expediente del cuentahabiente fallecido, el Sr. Acevedo Navas José Fernando, devolución efectuada el 23/01/2014, no se encontró la partida de defunción en original ni la fotocopia del documento de identificación de la Sra. Guadalupe Pérez quien fue la beneficiaria de los fondos.
- En el expediente del cuentahabiente fallecido, la Sra. Rosales Morales Carmen María, devolución efectuada el 26/02/2014, la solicitud de la devolución de los fondos no está firmada por el Sr. Mario Reyes quien fue el beneficiario de los fondos.

Recomendación:

Se recomienda girar instrucciones respectivas al departamento de depósitos, para que se revise que todos los expedientes de solicitudes de devolución de fondos por defunción de los cuentahabientes, cumplan con los requisitos que se encuentran establecidos, previo a efectuar las devoluciones a los beneficiarios, por lo que, para los casos donde falten requisitos, se deberá efectuar el seguimiento respectivo con las agencias donde se está realizando el trámite para que se completen los mismos.

9. Existencia de cuentas que fueron aperturadas para “Pruebas”

Hallazgo:

Se verificó en el sistema de depósitos habiendo detectado algunas cuentas que fueron aperturadas para propósitos de prueba, las cuales no han sido canceladas en el sistema y aún presentan saldo, siendo las siguientes:

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Moneda | Tipo de Cuenta | Fecha de apertura | Posee firma registrada | Estatus | Saldo al 31/03/2014 |
|----|------------|-------------------------|--------|----------------|-------------------|------------------------|----------|---------------------|
| 1 | 1010000044 | Centro de Datos Prueba | Q | Monetaria | 08/09/2005 | No | Inactiva | Q155.89 |
| 2 | 1010055500 | Sin nombre, registro 0 | Q | Ahorro | 25/05/2006 | No | Inactiva | Q363.00 |
| 3 | 1019990099 | Prueba Validación Datos | Q | Monetaria | 29/04/2009 | No | Inactiva | Q 5.71 |

De las cuentas descritas se investigó lo siguiente:

- La cuenta No. 1010000044 fue aperturada para efectos de prueba en el sistema y registra movimientos no mayores a Q. 50.00 durante el año 2005.
- La cuenta No. 1010055500 no fue posible establecer el motivo de su creación, además se observó que dicha cuenta generó intereses por Q. 31.50 durante los primeros tres años desde su apertura.
- La cuenta No. 1019990099 se utilizó para validaciones y pruebas en el sistema, sin embargo la misma no se canceló al finalizar las pruebas.

La situación anterior representa incumplimiento al artículo 20 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos decreto 67-2001, el cual indica lo siguiente:

Artículo 20. Prohibición de Cuentas Anónimas. En ningún caso podrán las personas obligadas mantener cuentas anónimas ni cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos.

Recomendación:

Se recomienda instruir al jefe de depósitos, para que realice las investigaciones respectivas sobre las cuentas en referencia y se proceda a cancelar las mismas en el sistema, efectuando los registros contables correspondientes, con el fin de cumplir a cabalidad con lo que indica la normativa sobre el lavado de dinero en relación a este tipo de cuentas.

10. Deficiencias encontradas en arqueo de formas en blanco**Hallazgo:**

Se realizó arqueo de formas en blanco a dos agencias, con saldos referidos al día 20 de abril de 2014, habiendo detectado algunas deficiencias en el control de las mismas, las cuales se indican a continuación:

a. Diferencia entre saldos físicos contra saldos contables y del registro auxiliar

Se encontró diferencias entre los saldos contables de las siguientes formas en blanco:

| Forma en blanco | Agencia | Saldo físico | Saldo contable | Saldo registro auxiliar | Diferencias |
|--------------------|---------|--------------|----------------|-------------------------|-------------|
| Libretas de ahorro | Petapa | 40 | 41 | 40 | 1 |
| Tarjetas de débito | Petapa | 4 | 3 | 4 | -1 |

En el caso de las libretas se estableció que la diferencia corresponde a que no se rebajó contablemente una libreta de ahorro utilizada el 16/04/2014.

En el caso de las tarjetas de débito, la diferencia corresponde a que no se contabilizó la tarjeta recibida en la agencia el 16/04/2014.

A pesar que ambas diferencias fueron corregidas durante la auditoría, esta situación representa falta de control de las formas en blanco.

b. Formas en blanco que exceden el plazo de permanencia autorizado en la agencia para entrega a los clientes

El plazo autorizado para que las tarjetas de débito y chequeras permanezcan en la agencia para ser entregados a los clientes, es de 2 meses, sin embargo en revisión efectuada el 21/04/2014, se observó incumplimiento a esta política en los siguientes casos:

| Nombre del Cliente | Forma en blanco | Agencia | Fecha de recibido en agencia |
|------------------------------|-------------------|---------|------------------------------|
| Tot Xun María Teresa | Tarjeta de débito | Central | 07/02/2014 |
| Marroquín Castro Juan Carlos | Chequera | Central | 05/02/2014 |
| Segura Aldana Pedro José | Chequera | Central | 28/01/2014 |

c. Formas en blanco que no presentan constancia de gestiones por parte de la agencia para la entrega a los clientes

Se verificó que las tarjetas de débito y chequeras en custodia de la Agencia Avenida Petapa, no presentan constancia de las gestiones que ha realizado el personal de la agencia para notificarle a los clientes para la entrega de las mismas.

d. Cheque rechazado entregado sin que el cliente firmara el registro auxiliar

En el registro auxiliar habilitado para el control de cheques rechazados de la agencia Avenida Petapa, se verificó el cheque rechazado No. 240980 de Banco Industrial, S.A. por Q. 3,200.00 de Victor Manuel Suárez Sosa, mismo que fue recibido en la agencia el 3 de abril de 2014 y devuelto al cliente el 9 de abril de 2014, se observó que el cliente no firmó el registro auxiliar como constancia de la devolución del cheque ni tampoco se anotó la fecha de egreso del documento, por lo que no existe constancia de la devolución del cheque al cliente.

Recomendación:

Derivado de las situaciones comentadas con anterioridad, se recomienda al Gerente de Negocios y al Gerente de Operaciones, instruir al personal de las agencias para que se cumpla con las políticas vigentes del banco, a fin de que se realice una adecuada administración de las formas en blanco que tienen a su cargo, evitando así cualquier situación de riesgo que pueda presentarse por tener un control inadecuado de las formas en blanco.

11. Deficiencias en sobregiros otorgados en cuentas de depósitos monetarios**Hallazgo:**

Se verificaron algunos expedientes de sobregiros otorgados en cuentas de depósitos monetarios con garantía de certificados de depósito a plazo fijo, habiendo detectado algunas deficiencias relacionadas con la autorización de tasa de interés y plazo de vencimiento, los cuales incumplen las políticas del banco autorizadas, tales casos se detallan a continuación:

| No. Cuenta | No. CDP | Nombre del Cliente | Agencia | Tasa CDP | Tasa Sobregiro | Diferencia | Observaciones |
|------------|------------|---|---------|-----------------------|-----------------------------|------------|---|
| 1014463322 | 1010061230 | Catú Rodríguez Alejandra Adaluz | Central | 9.00% | 12.00% | 3.00% | Diferencia de 3 puntos sin autorización |
| 1166115898 | 1165788751 | Figueroa Castañeda Carlos Enrique | Petapa | 7.75% | 10.75% | 3.00% | Diferencia de 3 puntos sin autorización |
| No. Cuenta | No. CDP | Nombre del Cliente | Agencia | Fecha Vencimiento CDP | Fecha Vencimiento Sobregiro | Diferencia | Observaciones |
| 1012727273 | 1013456653 | Contreras Muñoz Marco Antonio | Central | 18/12/2014 | 13/12/2014 | 5 días | Diferencia de 5 días sin autorización |

Recomendación:

Derivado de los casos antes descritos, se recomienda al Gerente de negocios y al Gerente de operaciones, instruir a las agencias sobre las políticas vigentes del banco relacionadas con el otorgamiento de sobregiros en cuentas de depósitos monetarios con garantía de certificados de depósito a plazo fijo, con el fin de evitar cualquier situación de riesgo que pueda presentarse por un control inadecuado de estas operaciones.

12. Deficiencias en la creación de accesos a cuentas de depósitos por medio de banca en línea

Hallazgo:

Se verificó algunas solicitudes de clientes para acceso a sus cuentas de depósitos por medio de banca en línea, encontrando algunas deficiencias en la autorización y creación de los accesos, las cuales se indican a continuación:

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | Agencia donde se solicitó el acceso | Fecha de solicitud | Deficiencias detectadas |
|----|------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------|--|
| 1 | 1554506009 | López Alvarado Manuel | Retalhuleu | 12/03/2014 | La cuenta es mancomunada y la solicitud del acceso solo cuenta con un firma. |
| 2 | 1475655550 | Prado Ortiz Karla Paola | Cobán | 17/03/2014 | La solicitud no está firmada por el cliente. |
| 3 | 1019007886 | Pérez Vásquez Roberto Heber | Central | 21/03/2014 | Por equivocación, al cliente se le envió por correo el usuario y la contraseña de acceso de la cuenta del cliente Pérez Vargas Roberto Ernesto |

Recomendación:

Se recomienda al jefe de banca electrónica, girar las instrucciones respectivas al personal a su cargo, con el fin de que se cumpla a cabalidad con las políticas establecidas por el banco, además que se efectúe una adecuada supervisión en el proceso de creación y otorgamiento de los accesos de banca en línea solicitados por los clientes.

13. Deficiencias en boletas de depósitos, pago de cheques propios y boletas de retiro operadas por receptores

Hallazgo:

Se verificaron selectivamente algunas boletas de depósitos, cheques propios pagados y boletas de retiro de ahorro, que fueron operadas en agencias por los receptores el 24 de abril de 2014, habiendo encontrado algunas deficiencias, las cuales se mencionan a continuación:

BOLETAS DE DEPÓSITOS

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | No. Boleta | Monto | Agencia donde se operó | Deficiencia encontrada |
|----|------------|-----------------------------|------------|-----------|------------------------|---------------------------------------|
| 1 | 1015522111 | Luna Meza Juan Andrés | 59004 | Q2,420.00 | Central | No coincide monto en números y letras |
| 2 | 1163236555 | Martínez González Roberto | 47485 | Q 178.00 | Petapa | Boleta sin firma del depositante |
| 3 | 1390025323 | Pineda Flores Leonel Andrés | 47852 | Q 149.00 | Escuintla | Boleta sin firma del depositante |
| 4 | 1310044114 | Monzón Sánchez Juan Carlos | 54725 | Q 225.00 | Calle Martí | No cuadra la integración del depósito |

PAGO DE CHEQUES PROPIOS

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | No. Cheque | Monto del Cheque | Agencia donde se operó | Deficiencia encontrada |
|----|------------|------------------------------|------------|------------------|------------------------|--|
| 1 | 1230041411 | Pontaza Lemus Victor Manuel | 445206 | Q9,632.00 | Calz. Roosevelt | El cheque solo cuenta con una firma y la cuenta es mancomunada. |
| 2 | 1380745256 | Castañeda Liliana Floricelda | 493652 | Q 320.00 | San Lucas | No coincide la firma del cliente contra la firma registrada en el sistema. |
| 3 | 1410011200 | Paz Ceballos Juan Antonio | 587445 | Q4,500.00 | Chimaltenango | Los dos cheques fueron pagados al mismo cliente en una misma transacción, sin embargo no fueron confirmados con el Señor Paz, a pesar que la suma de ambos supera los Q. 5,000.00 establecidos como política del banco para confirmación de pago de cheques. |
| 4 | 1410011200 | Paz Ceballos Juan Antonio | 587446 | Q3,200.00 | Chimaltenango | |
| 5 | 1561410014 | Almengor Hugo Leonel | 381111 | Q 840.00 | Jalapa | No coincide la firma del cliente contra la firma registrada en el sistema. |

BOLETAS DE RETIRO DE AHORRO

| Nº | No. Cuenta | Nombre de la Cuenta | No. Boleta | Monto | Agencia donde se operó | Deficiencia encontrada |
|----|------------|-------------------------------|------------|-----------|------------------------|---|
| 1 | 1397895670 | Melgar Castro Ana Lucrecia | 544678 | Q 650.00 | Escuintla | No coincide el monto en números y letras |
| 2 | 1441129009 | Sánchez Aldana Nestor Octavio | 798705 | Q 285.00 | Xela | La fecha en la boleta está incorrecta debido que se le escribió año 2013 |
| 3 | 1778800993 | Batres Monroy Wilson Andrés | 887564 | Q4,500.00 | San Marcos | No coincide la firma del cliente consignada en la boleta contra la firma registrada en el sistema |

Recomendación:

Derivado de los casos antes descritos y con el objeto de evitar este tipo de errores, se recomienda al Gerente de Negocios, instruir a las agencias a efecto de que previo a operar las transacciones, los receptores validen toda la información que deben contener las boletas de los depósitos, así como los datos que deben

contener los cheques propios y la información que consignan los clientes en las boletas de retiro de ahorro, en cumplimiento a lo normado en las políticas vigentes establecidas por el banco.

14. Empleados dados de baja aún cuentan con acceso a los sistemas de depósitos y caja

Hallazgo:

Se verificaron los usuarios autorizados para ingresar a los sistemas de depósitos y de caja, comparándolos con el personal que se encuentra activo en la institución, no obstante se detectó que algunos colaboradores que ya no laboran para el banco, aún cuentan con acceso habilitado a estos sistemas, los casos se detallan a continuación:

| No. | USUARIO HABILITADO | NOMBRE DEL COLABORADOR AL QUE PERTENECE | PUESTO | FECHA DE BAJA |
|-----|--------------------|---|--------------------------|---------------|
| 1 | ARFE3470 | Fernando Álvarez | Aux. Servicio al Cliente | 14/01/2011 |
| 2 | CDFA3001 | Francisco Colindres | Receptor Pagador | 25/11/2011 |
| 3 | SHLA3524 | Leonel Sosa | Aux. Servicio al Cliente | 13/01/2012 |
| 4 | GAVF3896 | Verónica González | Receptor Pagador | 03/02/2012 |
| 5 | PEGM4537 | Glenda Pineda | Aux. de Digitación | 31/05/2012 |
| 6 | AMJE5643 | Joel Aldana | Subjefe Agencia | 24/07/2013 |
| 7 | RGMA5723 | Marvin Recinos | Auxiliar de depósitos | 20/09/2013 |
| 8 | MTJM6589 | Jairo Mena | Receptor Pagador | 14/03/2014 |

Recomendación:

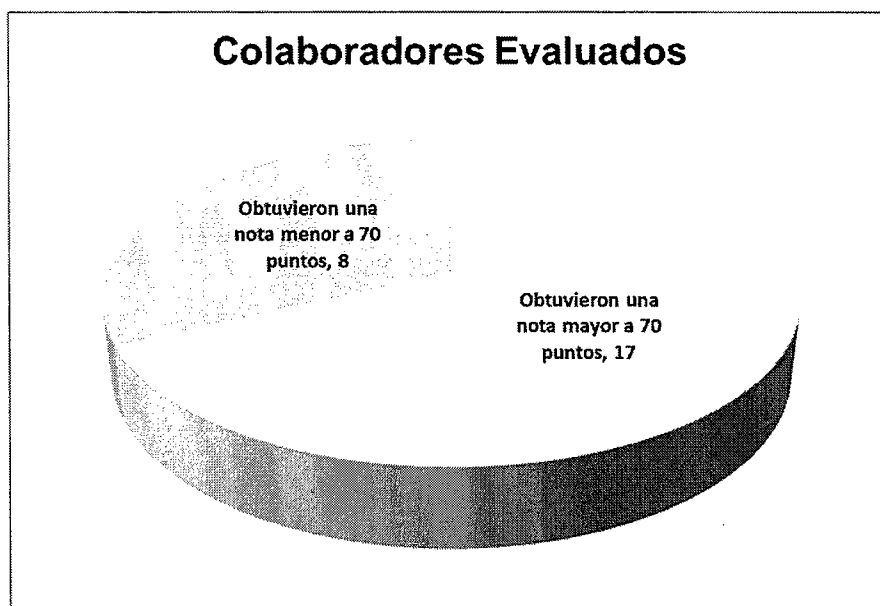
Por lo anterior, se recomienda instruir a los jefes de agencias y a los jefes de las áreas administrativas, para que cuando se de baja a un colaborador que tengan a su cargo, soliciten inmediatamente el bloqueo de los accesos que el mismo tenga habilitados.

15. Personal que necesita capacitación en el tema de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo

Hallazgo:

Se evaluó sobre el tema de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo a 25 colaboradores que fueron elegidos selectivamente de las distintas agencias y del área de depósitos y digitación, con el fin de medir el nivel de conocimiento y dominio que tienen sobre dicha materia, no obstante se estableció que algunos colaboradores necesitan refuerzo del tema pues en la evaluación obtuvieron un resultado menor a 70 puntos, los casos se citan a continuación:

| No. | NOMBRE DEL COLABORADOR | PUESTO | AGENCIA O ÁREA | FECHA DE EVALUACIÓN | NOTA |
|-----|------------------------|------------------------|-------------------|---------------------|------|
| 1 | Silvia Carrera | Auxiliar | Digitación | 25/04/2014 | 60 |
| 2 | Juan Morataya | Receptor | Central | 25/04/2014 | 60 |
| 3 | Mónica Chávez | Receptor | Petapa | 21/04/2014 | 60 |
| 4 | Patricia Morales | Auxiliar | Depósitos | 25/04/2014 | 50 |
| 5 | Carlos González | Receptor | Miraflores | 21/04/2014 | 50 |
| 6 | Sergio Martínez | Receptor | Petapa | 21/04/2014 | 40 |
| 7 | Isabel Herrarte | Auxiliar Serv. Cliente | Calzada Roosevelt | 21/04/2014 | 40 |
| 8 | Julio Loarca | Subjefe Agencia | San Lucas | 21/04/2014 | 40 |



Resultados de las evaluaciones efectuadas al personal de agencias y del área de depósitos y digitación, sobre la normativa de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

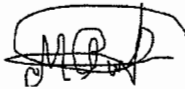
Recomendación:

Derivado de lo anterior, se recomienda brindar capacitación al personal antes descrito, con el fin de reforzar y fortalecer los conocimientos que poseen a la fecha sobre el tema de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, pues el desconocimiento de dicha materia representa riesgo de no detectarse posibles transacciones que puedan estar vinculadas con este delito.

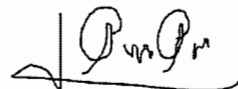
II. RECOMENDACIÓN

Que el presente informe sea trasladado al Consejo de Administración y a la Gerencia General, para que ejecuten las acciones correspondientes y emitan sus puntos de vista al respecto.

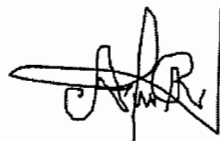
Atentamente,



Marlon Pineda
Asistente de Auditoría



Paula Lemus
Asistente de Auditoría



Vo. Bo.

Lic. Armando Recinos
Supervisor de Auditoría Interna

CONCLUSIONES

1. Durante el estudio realizado se comprobó la hipótesis planteada al inicio de la investigación, la cual indica que los efectos de evaluar inapropiadamente las obligaciones depositarias de un banco privado, generan el riesgo de que exista información errónea en los registros contables de los depósitos, que no se detecte si se cumple con los requisitos establecidos para la apertura de cuentas de depósitos y que no se identifique si se está cumpliendo con las políticas y procedimientos previamente definidos por la Administración para el manejo las cuentas de depósitos, con el consiguiente efecto del riesgo existente de que se apliquen sanciones o multas al banco por parte de entes supervisores, por casos de incumplimiento a normativa externa y falta de control en las cuentas de depósitos.
2. Los bancos forman parte del sistema financiero en Guatemala, se caracterizan y diferencian del resto de las empresas que operan el sector económico del país, por la naturaleza de sus operaciones y por su estructura financiera, se les considera uno de los sectores claves en la economía pues gran parte del ahorro, inversión y financiamiento se canaliza a través de ellos, son regulados por diversa normativa y están sujetos a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, con el fin de que garanticen estabilidad y confianza en los productos que ofrecen al público.
3. La Auditoría Interna de un banco a través de su función de fiscalización, permite evaluar de forma objetiva e imparcial las operaciones y actividades que se ejecutan, incluyendo el estudio y la evaluación de los controles existentes en los procesos administrativos, operativos e informáticos, con el fin de identificar errores, prevenir fraudes y disminuir riesgos que puedan afectar de manera significativa los activos de la institución, además brinda servicios de asesoría, ayudando a la administración al alcance de sus objetivos, agregando valor y fortaleciendo la eficiencia de las operaciones.

4. Las obligaciones depositarias constituyen el principal pasivo que tienen los bancos, están integradas por las cuentas de depósitos que ofrecen al público, en donde se custodian y administran los recursos que reciben de sus clientes, de los cuales pueden disponer para atender sus operaciones de activo, quedando obligados a devolverlos de acuerdo al plazo y condiciones previamente establecidas con los clientes.

RECOMENDACIONES

1. Las instituciones bancarias deben implementar controles que garanticen la eficiencia de las operaciones que derivan de las carteras de depósitos que integran sus obligaciones depositarias, considerando que los depósitos forman parte de los principales recursos que los bancos captan diariamente y que los mismos pueden estar vinculados a operaciones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, por lo que se deben realizar evaluaciones constantes a estas operaciones, verificando el cumplimiento de normativa externa, evitando así el riesgo de que se apliquen sanciones o multas al banco por parte de entes supervisores.
2. Los bancos deben implementar procedimientos y medidas de control que permitan garantizar al público en general, el nivel de confianza y estabilidad en los productos que ofrecen, lo que les permitirá ampliar su cartera de clientes tanto activa como pasiva, generándoles más participación en el mercado y a la vez permitiéndoles incrementar sus utilidades, por otra parte es importante que los bancos incluyan programas de capacitación anuales a su personal con el fin de reforzar los conocimientos y retroalimentar los procedimientos que utilizan diariamente en el desarrollo de las operaciones, trasladándoles toda la normativa bancaria vigente.
3. El Departamento de Auditoría Interna de un banco debe estar situado en un nivel jerárquico que le permita la independencia y objetividad necesaria para cumplir sus objetivos; dicha unidad debe incluir dentro de su plan anual de trabajo, evaluaciones constantes a todas las áreas y operaciones del banco, a fin de validar que no existan situaciones de fraude que puedan afectar significativamente a la institución, por lo que deberá también trasladar sus informes de forma oportuna y brindar el seguimiento respectivo a las recomendaciones contenidas en los mismos.

4. Considerando que las obligaciones depositarias representan el principal pasivo para un banco, el Consejo de Administración debe solicitar a la Auditoría Interna que realice auditorías a las operaciones que están relacionadas con las carteras de sus depósitos, con el objeto de evaluar que se esté cumpliendo con las políticas y procedimientos aprobados, y para verificar que no existan deficiencias que representen situaciones de fraude o riesgos que puedan afectar los intereses del banco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Las fuentes consultadas para la elaboración del presente trabajo de tesis son las siguientes:

1. Acuerdo Gubernativo 86-2006, Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. 7 Páginas.
2. Acuerdo Gubernativo 118-2002, Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. 11 Páginas.
3. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Marco de Referencia para los Sistemas de Control Interno en las Organizaciones Bancarias. 29 Páginas.
4. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva. Septiembre de 1997. 84 Páginas.
5. Congreso de la República. Decreto 2-70, Código de Comercio de Guatemala. 142 Páginas.
6. Congreso de la República. Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. 15 Páginas.
7. Congreso de la República. Decreto 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala. 24 Páginas.
8. Congreso de la República. Decreto 17-2002, Ley Monetaria. 8 Páginas.
9. Congreso de la República. Decreto 18-2002. Ley de Supervisión Financiera. 12 Páginas.

10. Congreso de la República. Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros. 54 Páginas.
11. Congreso de la República. Decreto 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. 11 Páginas.
12. Congreso de la República. Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria. 109 Páginas.
13. Congreso de la República. Decreto Ley 208, Ley de Sociedades Financieras Privadas. 10 Páginas.
14. Molina Leiva, José Ernesto. Contabilidad Bancaria. Décimo Sexta Edición. Servitextos, F.L. Guatemala, 2004. 37 Páginas.
15. Molina Leiva, José Ernesto. Introducción al Estudio de la Auditoría. Multinegocios Jireh. Primera Edición. Guatemala, Enero 2005. 192 Páginas.
16. Normas Internacionales de Auditoría. Pronunciamientos Técnicos. Comité Internacional de Práctica de Auditoría. Edición 2013. 1,117 Páginas.
17. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna. Estados Unidos de América 2004. 18 Páginas.
18. Perdomo Salguero, Mario Leonel. Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Ediciones Contables Administrativas –ECA–, Tercera Edición. Guatemala, 2009. 187 Páginas.
19. Perdomo Salguero, Mario Leonel. Contabilidad VII Contabilidad Bancaria y de Sociedades Financieras. 2da. Edición. Guatemala: ECA, 2002. 160 Páginas.

20. Roldán, Esperanza. Apuntes de Auditoría IV, Guatemala, 2010. 70 Páginas.
21. Superintendencia de Bancos. Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. Aprobado por Junta Monetaria mediante resolución JM-150-2006 del 6 de diciembre de 2006, modificada por resoluciones JM-9-2008 del 16 de enero de 2008, JM-168-2008 del 30 de diciembre de 2008, JM-109-2009 del 18 de noviembre de 2009 y JM-14-2010 del 20 de enero de 2010. Vigencia a partir de enero de 2008. 382 Páginas.

WEBGRAFÍA

22. http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_de_Guatemala (Consultada el 16/02/2013)
23. http://es.wikipedia.org/wiki/Junta_Monetaria_del_Banco_de_Guatemala (Consultada el 16/02/2013)
24. http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_Financiero_Guatemalteco (Consultada el 16/02/2013)
25. <http://www.banguat.gob.gt/>
26. <http://www.gya-audidores.com/>
27. http://www.minfin.gob.gt/downloads/presupuesto_aprobados/2001/sexta_parte/doc106.pdf (Consultada el 20/08/2014)
28. <http://www.sib.gob.gt/>