



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
PIRHUA

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE  
RIESGO DE CRÉDITO EN  
FINANCIERA TFC EN LOS PROCESOS  
DE COBRANZA JUDICIAL, RIESGO  
CAMBIARIO CREDITICIO,  
REPROGRAMACIÓN Y  
REFINANCIACIÓN DEL PERIODO  
2017

Yuli Baca-Rodriguez

Piura, octubre de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Contabilidad y Auditoría

Baca, Y. (2018). *Evaluación de la gestión de riesgo de crédito en financiera TFC en los procesos de cobranza judicial, riesgo cambiario crediticio, reprogramación y refinanciación del periodo 2017* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Contador Público). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Contabilidad y Auditoría. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

**UNIVERSIDAD DE PIURA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Evaluación de la Gestión de Riesgo de crédito en  
Financiera TFC en los procesos de Cobranza  
Judicial, Riesgo Cambiario crediticio,  
reprogramación y refinanciación del periodo 2017**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Contador Público**

**Yuli Marilia Baca Rodriguez**

**Revisor: Mg. Antonio Vélez Zamora**

**Piura, octubre 2018**



## Aprobación

El Trabajo Suficiencia Profesional titulado “**Evaluación de la Gestión de riesgo de crédito en Financiera TFC en los procesos de Cobranza Judicial, Riesgo Cambiario crediticio, reprogramación y refinanciación del periodo 2017**” presentado por el Bach. **Yuli Marilia Baca Rodriguez**, en cumplimiento a los requisitos para optar el Título de Contador Público, fue aprobada por el revisor, **Mg. Antonio Vélez Zamora** y defendida el ..... de ..... de 2018 ante el Tribunal integrado por:

.....  
Presidente

.....  
Secretario

.....  
Revisor



Agradecer a Dios por cuidarme y guiarme, a mis queridos padres por las ganas de superación que siempre me inculcaron, a mi amado esposo por brindarme siempre su apoyo incondicional en cada paso de mi vida y a mis dos hijos que son mi gran motivo de superación y vida.





## **Resumen**

Trabajo de suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de contador Público basada en la experiencia en Auditoría interna.

La autora presenta el resultado del trabajo realizado en el Área de Auditoría Interna en Financiera TFC en la Evaluación de la Gestión de riesgo de crédito en los procesos de Cobranza Judicial, Riesgo Cambiario Crediticio, reprogramación y refinanciación del Periodo 2017 cuyo objetivo fue determinar si la Financiera cuenta con una adecuada Gestión del Riesgo Crediticio en los procesos mencionados, en cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y normativas internas de La Financiera.

El texto de la tesis está dividido en tres capítulos. El primero corresponde a los aspectos generales del tema elegido, de la empresa y sobre el objeto del informe, el segundo capítulo contiene el desarrollo del trabajo, la metodología y los procedimientos de auditoría realizados. En el tercer capítulo se describe los aportes, conclusiones y recomendaciones en base al trabajo auditado.

La Metodología utilizada para la revisión fue un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la adecuación y la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno

El presente examen de auditoría concluyó que La financiera necesita mejorar en algunos puntos relacionados con los procesos de cobranza Judicial, reprogramación, refinanciación y riesgo cambiario crediticio.

**Palabras claves:** Auditoría Interna/ Gestión de Riesgos/ riesgo de crédito/ SBS



## Tabla de contenido

|   |          |
|---|----------|
| <b>Introducción .....</b>   | <b>1</b> |
| <b>Capítulo 1 Aspectos generales .....</b>  | <b>3</b> |
| 1.1. Descripción de la empresa .....  | 3        |
| 1.1.1. Ubicación .....  | 4        |
| 1.1.2. Actividad .....  | 4        |
| 1.1.3. Misión y Visión de la empresa .....  | 4        |
| 1.1.4. Organización .....   | 4        |
| 1.1.4.1. Directorio .....   | 4        |
| 1.1.4.2. Plana gerencial .....  | 5        |
| 1.2. Descripción general de la experiencia.....                                   | 5        |
| 1.2.1. Actividad profesional desempeñada.....                                     | 6        |
| 1.2.2. Propósito del puesto .....   | 6        |
| 1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe .....                         | 6        |
| 1.2.4. Resultados concretos logrados .....  | 8        |
| <b>Capítulo 2 Fundamentación .....</b>  | <b>9</b> |
| 2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional .....                          | 9        |
| 2.1.1. Marco conceptual .....   | 9        |
| 2.1.1.1. Normas SBS aplicadas.....  | 10       |
| 2.1.1.2. Manual de contabilidad para las empresas del sistema<br>Financiero ..... | 11       |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.1.3. Manuales internos de la empresa.....                                  | 11        |
| 2.1.1.4. Definiciones relacionadas.....  | 11        |
| 2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos:.....          | 14        |
| 2.2.1. Metodología.....  | 14        |
| 2.2.2. Procedimientos.....   | 16        |
| <b>Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias .....</b>                   | <b>19</b> |
| 3.1. Aportes.....  | 19        |
| 3.1.1. En la evaluación del proceso de cobranza judicial .....                 | 19        |
| 3.1.2. En la evaluación del Proceso de reprogramación de créditos.....         | 21        |
| 3.1.3. En la evaluación del proceso de refinanciación de créditos.....         | 22        |
| 3.1.4. En la evaluación del Proceso de Riesgo Cambiario Crediticio (RCC) ..... | 25        |
| 3.2. Desarrollo de la experiencia .....  | 26        |
| <b>Conclusiones .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>Recomendaciones .....</b>   | <b>29</b> |
| <b>Referencias bibliográficas.....</b>   | <b>31</b> |

## **Lista de cuadros**

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Cuadro 1. | Directorio junta de accionistas .....                             | 4  |
| Cuadro 2. | Estructura orgánica .....   | 5  |
| Cuadro 3. | Cuadro de atraso de pago cuotas mensuales .....                   | 23 |
| Cuadro 4. | Cuadro de clasificación crediticia y cálculo de provisiones ..... | 24 |



## **Introducción**

“La Auditoria es una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización” (Villardefrancos y Rivera, 2006, p.53).

El presente trabajo está basado en la experiencia laboral obtenida en el Área de Auditoria Interna en una empresa Financiera en crecimiento en el Perú la cual se dedica a brindar servicios Financieros como son los créditos, los plazos fijos, cambio de divisas, transferencias, pagos de servicios, entre otros servicios a nivel nacional.

El desarrollo del presente trabajo se refiere a la evaluación de Auditoria realizada sobre la Gestión de riesgo de crédito en Financiera TFC S.A en los procesos de Cobranza Judicial, Riesgo Cambiario crediticio, reprogramación y refinanciación del periodo 2017 el cual consideró el diagnóstico del relevamiento de información de la citada empresa y cuyo objetivo principal fue determinar si la Financiera contaba con una adecuada Gestión del Riesgo Crediticio en los procesos mencionados, en cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y normativas internas de La Financiera.





## **Capítulo 1**

### **Aspectos generales**

#### **1.1. Descripción de la empresa**

Financiera TFC S.A. (La Financiera), fue autorizada para su funcionamiento mediante Resolución SBS N°147-1997 de fecha 13 de marzo de 1997 e inició sus operaciones el 5 de mayo de 1997 bajo el nombre de Volvo Financiera Perú S.A. Posteriormente, en el año 2006, cambio su denominación social a Financiera TFC S.A.

La Financiera inició sus actividades en julio del 2006, sobre la base de la empresa financiera Volvo Finance, reenfocando operaciones hacia banca de consumo como brazo financiero de la cadena de tiendas La Curacao (en ese momento de propiedad del Grupo LFLP). Esta cadena de tiendas fue vendida a la holding propietario de Tiendas Efe en diciembre 2012, con lo que se procedió al cierre de las agencias de TFC, ubicadas en las tiendas La Curacao y a la disminución progresiva de la cartera de consumo.

A mediados del año 2013, se incorporaron como nuevos socios a TFC, Sociedad de Inversiones Nueva Alianza S.A.C. y el Sr. Andrés Muñoz, con lo que se inició un proceso de fortalecimiento patrimonial, con: redefinición en el enfoque de negocio, apertura de agencias en zonas de alto potencial, sinceramiento de cartera con reducción de morosidad, cobertura de provisiones, y cambios en la gestión operativa y de riesgos.

En noviembre del 2015, se concretó la fusión con CRAC Los Libertadores de Ayacucho S.A. (la cual se extinguió con la fusión), lo que implicó el ingreso de Latina Holding S.A. como accionista minoritario en la Financiera. (Bolsa de Valores de Lima, 2018)

### 1.1.1. Ubicación

El domicilio legal de la Financiera es Av. Javier Prado Oeste N°560 piso 6 San Isidro.

### 1.1.2. Actividad

Objeto Social: La Financiera tiene por objeto social captar recursos para otorgar créditos corporativos, a grandes y medianas empresas, a las microempresas y a personas naturales. Sus operaciones están normadas por la Ley General del Sistema Financieros y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante la “Ley de Banca y Seguros”) – Ley N°26702. BVL (2018).

### 1.1.3. Misión y Visión de la empresa

**Misión:** Dar soluciones financieras que hagan realidad los objetivos de las personas.

**Visión:** Ser la institución Financiera que acompañe a construir la felicidad de las personas.

### 1.1.4. Organización

#### 1.1.4.1. Directorio

En la Junta General de Accionistas del 26 de setiembre del 2017, se ratificó la conformación del Directorio para el periodo 2017 – 2018.

| <b>Directorio</b> |                                 |
|-------------------|---------------------------------|
| Presidente:       | Andrés Muñoz Ramírez            |
| Vicepresidente:   | Guillermo Palomino Bonilla      |
| Directores:       | Giraldo Leyva Albelo            |
|                   | Eugenio Bertini Vinci           |
|                   | Moritz Eiris Bonilla            |
|                   | Javier Francisco Zúñiga Quevedo |
|                   | Johanna Gil Posada              |

Cuadro 1. Directorio junta de accionistas

### 1.1.4.2. Plana gerencial

En sesión de directorio del 25 de enero del 2017, se aprobó la modificación del organigrama, creándose la Oficina de Gestión de Proyectos, en concordancia con el contenido del Plan Estratégico de Financiera TFC. La estructura orgánica de la institución ha sido modificada, siendo la actual plana gerencial, la siguiente:

| <b>Plana Gerencial</b>                |                              |
|---------------------------------------|------------------------------|
| Gte. General (e):                     | Andrés Muñoz Ramírez         |
| Gte. de Administración y Finanzas:    | Eliot Leonel Alemán Carbajal |
| Gte. Banca MYPE Norte:                | Eduardo Kcomt Barba          |
| Gte. Banca MYPE Sur:                  | Milton Mallma Mauricio       |
| Gte. Banca Empresa e Inmob.Comercial: | Christian Góne Faveron       |
| Gte. Banca Inmob. de Vivienda Social: | Wilfredo Trigo Coello        |
| Gte. de Riesgos y Recuperaciones:     | Angel Calderón Rojas         |
| Gte. de Operaciones:                  | Guillermo Nima Salazar       |
| Gte. de Sistemas:                     | Jorge Gomero Guzmán          |
| Gte. De Marketing:                    | Amelia Chu Olivera           |
| Gte. de RR.HH.:                       | Anibal Pérez Matos           |
| Gte. Legal:                           | Magali Zubiata Meza          |
| Contador General:                     | Raul Aparicio Vega           |
| Auditor Interno:                      | Wigberto Saavedra Peña       |

Cuadro 2. Estructura orgánica

## 1.2. Descripción general de la experiencia

En Financiera TFC laboramos en el cargo de Auditor Junior en el área de Auditoría Interna desde el periodo setiembre 2016 hasta diciembre 2017. La gerencia del Área se encuentra a cargo del Sr. Wigberto Saavedra Peña y que para el cumplimiento de sus funciones integran a su equipo 2 Senior, 2 Auditores Junior y 1 Asistente cuyas labores se dividen en 3 Áreas: Control de Agencias, Riesgos financieros y de créditos, y sistemas.

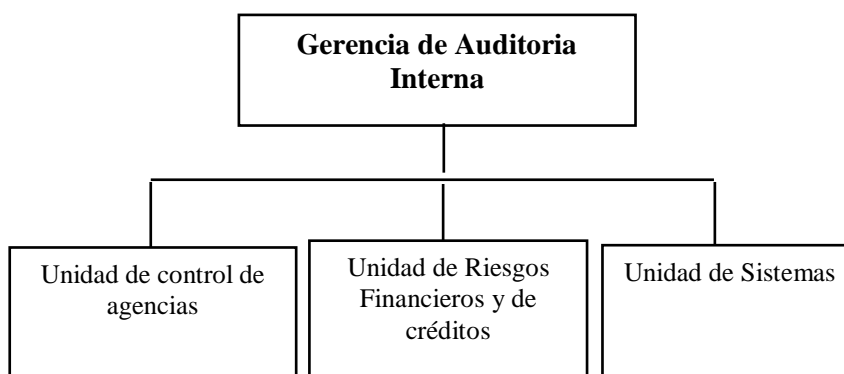


Figura 1. Organigrama auditoria interna

### **1.2.1. Actividad profesional desempeñada**

Desde que empezamos a laborar, en La Financiera, desde Setiembre 2016 nos hemos desempeñado en el cargo de Auditor Junior dentro de la unidad de Riesgos Financieros y de créditos, teniendo como principales funciones:

- Realizar auditorías y exámenes que conduzcan a verificar el estricto cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por La Financiera, así como los establecidos por los órganos de supervisión y control del estado, específicamente en lo que respecta a la revisión / evaluación de la Cartera de Créditos y cálculo de provisiones.
- Realizar seguimiento a la implementación oportuna y adecuada de las recomendaciones formuladas por los auditores externos, SBS y las realizadas por la misma Unidad de Auditoría Interna.

### **1.2.2. Propósito del puesto**

El propósito del puesto es verificar a través de los exámenes de auditoría realizados el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Financiera, así como los establecidos por los órganos de supervisión y control del estado.

### **1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe**

El presente trabajo “Evaluación de la Gestión de riesgo de crédito en Financiera TFC en los procesos de Cobranza Judicial, Riesgo Cambiario crediticio, reprogramación y refinanciación del periodo 2017” tuvo como objetivo determinar si la Financiera cuenta con una adecuada Gestión del Riesgo Crediticio en los procesos mencionados, en cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y normativas internas de La Financiera.

Nuestra revisión comprendió la cartera de créditos con saldos al 30/09/2017 y las pruebas de cumplimiento abarcaron el periodo enero– setiembre 2017; para tal efecto consideramos las disposiciones establecidas por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP entre ellas: Resolución SBS N°11356-2008 Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, Resolución

SBS N° 041-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio y Circular SBS N° B-2145-2005 Disposiciones complementarias sobre la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio, Resolución SBS N° 0037-2008 - Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos y sus modificatorias, entre otras normas.

A continuación, los objetivos específicos de la revisión de los procesos:

Objetivo de la evaluación del Proceso de Cobranza Judicial: Verificar que el proceso de Cobranza Judicial se encuentre formalizado en manuales internos; así como que las gestiones realizadas por esta Área se encuentren actualizadas. Asimismo, verificar que se cumpla con las disposiciones de la SBS y que existan controles en la cartera de cobranza Judicial.

Objetivo de la evaluación del Proceso de Reprogramaciones de créditos: Determinar si las políticas, procedimientos y controles permiten la modificación de las condiciones contractuales de los clientes, teniendo en cuenta sus nuevos flujos esperados de ingresos, sin que esta modificación constituya una refinanciación y puedan continuar honrando su crédito con nuevas condiciones en concordancia con las normativas establecidas por la SBS y las políticas de crédito aprobadas por el Directorio de la Financiera.

Objetivo de la evaluación del Proceso de Refinanciación: Determinar que las operaciones refinanciadas se encuentran debidamente sustentadas en el Reporte de Comité de Créditos analizada su capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados. Asimismo, verificar que los intereses y comisiones de los créditos refinanciados, que no hayan sido efectivamente percibidos, deben ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso de acuerdo con las normas contables vigentes.

Objetivo de la evaluación del Proceso de Riesgo cambiario Crediticio (RCC): Determinar si la Financiera cumple con las disposiciones emitidas por la SBS en lo que respecta a la implementación de un Sistema de Control de Riesgo Cambiario Crediticio para las colocaciones en moneda extranjera, que facilite la identificación, administración, gestión y reporte adecuado de sus niveles de exposición.

#### **1.2.4. Resultados concretos logrados**

En el examen realizado de Auditoría a los procesos de Cobranza Judicial, reprogramación, refinanciación y riesgo cambiario crediticio, identificamos puntos de control cuya implementación realizada en La financiera fueron positivos para llevar una mejor gestión y control del Riesgo de Crédito como, por ejemplo:

En cuanto a la evaluación del Proceso de Cobranza Judicial: Se llegó a automatizar la marca de cobranza Judicial y demanda admitida para los créditos en Cobranza Judicial, también se llegó a actualizar el Manual de Cobranza Judicial con los procedimientos y procesos actuales y por último a partir del mes de noviembre del 2017 el Área de Cobranza Judicial ya realizaba un cuadro contable vs con lo operativo de la cartera de cobranza Judicial.

Por otro lado, el área de Riesgos junto con el Área de Operaciones, comenzaron a darle más prioridad a que las operaciones reprogramadas y refinanciadas cuenten con los sustentos, documentos, firmas y reportes de comité de créditos (RCC) mínimos requeridos según las políticas internas. También, el Área de Riesgos procedió a reclasificar a una categoría mayor de riesgo a los créditos refinanciados observados por nuestra Área ya que no cumplían para ser clasificados como créditos normales; es decir se modificó la calificación de estos créditos de normal a Con Problemas Potenciales (CPP) y el importe de provisión asignado para cada crédito se determinó en base a las tasas mínimas requeridas para provisiones específicas según la Resolución SBS N°11356 – 2008 “Reglamento para la evaluación y calificación del deudor y la exigencia de provisiones”. Asimismo, por los créditos refinanciados y reprogramados que no contaban con la documentación mínima requerida de acuerdo a los manuales internos fueron regularizados por los responsables a su cargo.

Finalmente, el Área de Riesgo junto con el Área de desarrollo Organizacional, procedieron a actualizar el Manual interno de Riesgo cambiario crediticio con los procedimientos actuales; además se procedió a guardar evidencia de los papeles de elaboración de la provisión por Riesgo cambiario crediticio.

## **Capítulo 2**

### **Fundamentación**

#### **2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional**

##### **2.1.1. Marco conceptual**

En el Perú, la Superintendencia de Banca, Seguro y Administradora de Fondos de Pensiones, ente regulador de las empresas del Sistema Financiero peruano, indica que las empresas son responsables de efectuar una Gestión o administración de Riesgo de crédito adecuada a su tamaño y a la complejidad de operaciones y servicios. Para ello, el Directorio se responsabilizará de aprobar y revisar periódicamente la estrategia, objetivos, lineamientos, políticas y procedimientos para la Gestión del riesgo de crédito; así como establecer y revisar periódicamente la estructura organizacional necesaria para la Gestión de este tipo de riesgo.

La implementación de la Gestión de Riesgo de crédito será responsabilidad de la Gerencia General y que, para establecer una adecuada estructura organizacional para la gestión de riesgo de crédito, las empresas deberán por lo menos cumplir con los siguientes requerimientos: Establecer una estructura organizativa y un proceso de toma de decisiones que se adapten a las necesidades estratégicas de la empresa y que no generen conflictos de intereses en la toma de riesgos y definir las funciones y responsabilidades de las unidades involucradas en

la gestión de riesgo de crédito, así como implementar una adecuada segregación de funciones. SBS (2011).

Por otro lado, en el ámbito de las instituciones bancarias del sistema Financiero guatemalteco, dentro del principal marco legal de los bancos en Guatemala, que es la Ley de Bancos y Grupos Financieros, se contempla un capítulo de la Administración de Riesgos, en el que en cuanto a la propia administración de riesgos destaca el Artículo 55 que establece que “ Los Bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos”. (López, 2010)

#### **2.1.1.1. Normas SBS aplicadas**

- a. Resolución SBS N° 11699 – 2008 “Reglamento de Auditoría Interna”: Esta resolución contiene los criterios mínimos requeridos, de acuerdo a los estándares internacionales y mejores prácticas, de la labor que desarrolla la auditoría interna para de las empresas supervisadas. Esta labor constituye un mecanismo fundamental de apoyo a la supervisión y control que realiza la superintendencia. SBS (2008).
- b. Resolución SBS N° 11356 – 2008 “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”: Esta resolución describe conceptos y principios para la clasificación del deudor, detalla las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, las clases, tasas y constitución de provisiones, entre otros conceptos relacionados. SBS (2008).
- c. Resolución SBS N° 0041 – 2005 “Reglamento para la administración del Riesgo cambiario crediticio”: Esta norma describe los requerimientos para la identificación, administración y asignación de



provisiones del Riesgo Cambiario Crediticio aplicada para las empresas del sistema Financiero en el Perú. SBS (2005).

- d. Resolución SBS N° 3780 – 2011 “Reglamento de Gestión de Crédito”: Comprende los lineamientos para determinar una adecuada Gestión del Riesgo de Crédito por las empresas del Sistema Financiero en el Perú. SBS (2011).

#### **2.1.1.2. Manual de contabilidad para las empresas del sistema Financiero**

Este manual fue elaborado por la SBS de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) que han sido oficializadas en el país por el Consejo Normativo de Contabilidad, y con las normas y prácticas contables prudentes de uso internacional establecidos para las empresas supervisadas. SBS (2016)

#### **2.1.1.3. Manuales internos de la empresa**

- a. Manual de Políticas de Banca Empresa.
- b. Reprogramación de créditos Minoristas – Políticas.
- c. Reprogramación de créditos Minoristas – Procedimientos.
- d. Manual de Procedimientos de Reprogramación de Créditos No Minoristas.
- e. Manual de Procedimientos Cobranza Judicial.
- f. Manual de Políticas de Riesgo Cambiario Crediticio.
- g. Manual de Políticas de Auditoria Interna.

#### **2.1.1.4. Definiciones relacionadas**

- a. SBS: Superintendencia de Banca, Seguro y Administradora de Fondos de Pensiones.
- b. Gestión del Riesgo de Crédito: Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las

políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. SBS (2011).

- c. Riesgo de Crédito: La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance. SBS (2011).
- d. Plan Anual de Auditoría Interna: El diseño de este Plan está bajo la responsabilidad del Jefe de Auditoría Interna, funcionario de nivel gerencial a tiempo completo y dedicación exclusiva. El Plan, debe incluir todas las labores a desarrollarse y tiene que ser aprobado por el directorio y finalmente remitirse una copia de este a la superintendencia. SBS (2008).
- e. Deudor Minorista: Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos e indirectos clasificados como créditos de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda. SBS (2008).
- f. Deudor No minorista: Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos e indirectos corporativos, grandes y medianas empresas. SBS (2008).
- g. Créditos directos: Son los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes. SBS (2008).
- h. Crédito reprogramado: Se considera como “operación reprogramada” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que no obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor, si no por problemas coyunturales de desfase del flujo de caja esperado. En este sentido, se podrán modificar las condiciones contractuales de las obligaciones de los deudores, teniendo en cuenta

los nuevos flujos esperados de ingresos, sin que esta modificación constituya una refinanciación. Financiera TFC S.A (TFC,2016).

- i. Crédito refinanciado: Se considera como operación refinanciada al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Asimismo, Toda operación refinanciada deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado, y analizada individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados. SBS (2008).
- j. Riesgo Cambiario crediticio: Posibilidad de afrontar pérdidas derivadas de incumplimientos de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias producto de descalces entre sus exposiciones netas en moneda extranjera. SBS (2005).
- k. Crédito en cobranza Judicial: Los créditos por los que la empresa ha iniciado las acciones judiciales de cobro, deben transferirse a la cuenta 1406 Créditos en cobranza judicial. La demanda de cobranza por la vía judicial deberá iniciarse dentro del plazo de noventa (90) días calendario de haber registrado contablemente el crédito como vencido. SBS (2016)
- l. Reporte Crediticio de Deudores (RCD): Es un anexo a los estados financieros en el cual se detalla la exposición de los clientes que mantienen una deuda directa, indirecta, así como sus garantías asociadas a los créditos, también contiene información de identificación del deudor, dichos saldos se reportan expresados en nuevos soles. Se presenta de forma mensual a la SBS en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, contados desde el cierre del mes a que corresponde la información de evaluación y clasificación del deudor. La finalidad del reporte es llevar a cabo una supervisión y control preventivo de la información crediticia por parte SBS. TFC (2008).

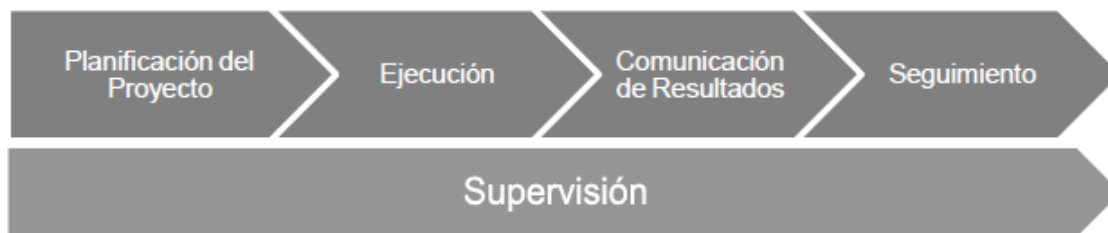
## **2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos:**

### **2.2.1. Metodología**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático disciplinado y basado en riesgos. La credibilidad y el valor añadido de auditoría interna mejoran cuando los auditores internos son proactivos y sus evaluaciones ofrecen nuevas perspectivas y consideran impactos futuros. (The Institute of Internal Auditors, 2017)

Por otro lado, según lo establecido por la Res. SBS N° 11699-2008, Reglamento de Auditoría Interna, la Auditoría Basada en Riesgos (ABR) consiste en un conjunto de procesos mediante los cuales la auditoría provee aseguramiento independiente al Directorio acerca de: Si los procesos y medidas de gestión del riesgo que se encuentran implementadas están funcionando de acuerdo a lo esperado; si los procesos de gestión de riesgos son apropiados y están bien diseñados; y, si las medidas de control de riesgos que la Gerencia ha implementado son adecuadas y efectivas, y reducen el riesgo al nivel de apetito y tolerancia aceptado por el Directorio. (SBS, 2008).

Los lineamientos descritos en el párrafo anterior han sido adoptados por La Financiera; así como los requerimientos establecidos por la SBS, replicándolos en la determinación de su plan anual de trabajo. En La Financiera, la metodología de trabajo de Auditoría interna abarca un conjunto de procedimientos documentados y diseñados para alcanzar los objetivos planeados. El alcance de trabajo de Auditoría Interna comprende un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la adecuación y la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. En este propósito el desarrollo de su trabajo se ha estructurado en 4 fases o etapas contando además con una continua supervisión. TFC (2018).



A continuación, describimos cada una de las etapas realizadas en el trabajo de Auditoría Interna en la Financiera:

**Planificación del proyecto:** El objetivo de esta etapa es realizar un examen o estudio previo al inicio de la Auditoría con el propósito de conocer en detalle las características del proceso a auditar, con la finalidad de establecer el alcance y procedimientos para la correcta y completa revisión del proceso. La etapa de la Planificación comprende el desarrollo de las siguientes actividades: entendimiento de procesos, reunión con las gerencias o jefaturas, realizar el recorrido de los procesos, actualización de las matrices de riesgos y controles proporcionadas por el Área de Riesgo Operacional, preparación del programa de auditoría, preparación de la carta de alcance, preparación del requerimiento de información y por último la creación de los programas de trabajo. TFC (2008).

**Ejecución:** El principal propósito aquí es recopilar las pruebas que sustenten la opinión del auditor en cuanto al trabajo de campo realizado con relación al alcance determinado en la etapa de planificación. En esta etapa se realizan las pruebas de los controles; mismas que sustentan la opinión del Auditor sobre el trabajo de campo realizado, y se elaboran y documentan los papeles de trabajo. TFC (2008).

**Comunicación de resultados:** En esta etapa reportan las observaciones identificadas durante la auditoría con las respuestas y fechas de implementación brindada por los auditados. Es aquí donde se elabora el informe de auditoría en el que se reportan las observaciones identificadas durante la auditoría junto con las respuestas y fechas de implementación brindadas por los auditados. TFC (2008).

**Seguimiento:** La etapa de seguimiento tiene como objetivo establecer la operatividad en la labor de seguimiento de las observaciones y verificación de la adecuada implementación de estas. Cada responsable de las áreas de negocio y

soporte donde se identificaron debilidades de control y/o hallazgos de auditoría es responsable de disponer las acciones que aseguren la implementación de las recomendaciones contenidas en los informes de control emitidos por la Unidad de Auditoría Interna. TFC (2008).

### **2.2.2. Procedimientos**

Los procedimientos generales de auditoría interna realizados fueron: Entrevistas realizadas al personal involucrado en los procesos auditados. revisión de políticas y procedimientos internos y cumplimiento normativo SBS, pruebas sustantivas que incluyen técnicas de consulta y observación, análisis de cuentas, validación de datos y verificación de información registrada en el Sistema Delfín sobre la información contenida en la base de datos (operativo y contable); asimismo revisamos expedientes de créditos reprogramados, refinanciados y en Cobranza Judicial y recálculo de provisiones de la muestra de los créditos revisados.

A continuación, detallamos los *principales procedimientos específicos de auditoría* realizados por cada proceso revisado. Estos fueron previamente plasmados en un plan de trabajo debidamente aprobado por la gerencia de Auditoría:

**Procedimientos - Proceso de cobranza judicial:** Verificar que el proceso de Cobranza Judicial se encuentre formalizado en manuales internos; así como que las gestiones realizadas por el área se encuentren actualizadas, verificar que el Área de Cobranza Judicial realice un cuadro operativo vs. Contable y que se lleve un control de la Cartera de Cobranza Judicial, verificar los controles establecidos para el proceso de marca en el sistema DELFIN de los procesos judiciales con demanda admitida, y validar que se encuentren contabilizados en las cuentas contables de cobranza judicial. Asimismo, verificar el Seguimiento y control de las actividades realizadas por los Estudios Jurídicos Externos (EJE); asimismo revisar que estos servicios de terceros estén debidamente formalizados a través de contratos de servicios y que cuenten con la aprobación y autorización de las instancias correspondientes. Finalmente, verificar que se haya elaborado el Informe de no viabilidad y presentado a la Gerencia General.

**Procedimiento - Evaluación de riesgo cambiario crediticio:** Verificar si existen políticas y procedimientos internos para identificar, calificar, conceder y monitorear los créditos directos e indirectos en moneda extranjera, verificar si existen criterios de exclusión de operaciones crediticias cubiertas al RCC, verificar si se efectúan mediciones del efecto de un shock de tipo de cambio en la capacidad de pago de la cartera de deudores, considerando una frecuencia mínima anual y asumiendo dos escenarios de devaluación reales (10% y 20%), verificar si se aplica una provisión adicional a los créditos directos y arrendamiento financiero (moneda extranjera), en el caso de deudores clasificados en normal y finalmente, verificar si estas operaciones son informadas al directorio con una frecuencia semestral.

**Procedimiento - Reprogramación y refinanciación de créditos:** Evaluar y revisar si las políticas y procedimientos internos establecidos para reprogramar y refinanciar créditos son suficientes y adecuados, revisar el cumplimiento de los cambios y límites establecidos para reprogramar y/o refinanciar créditos, revisar si las refinanciaciones y reprogramaciones se encuentran sustentadas bajo el Reporte de Comité de Créditos (RCC) y que a su vez estos cumplan con las aprobaciones en base a las autonomías crediticias establecidas, revisar del proceso de formalización y activación de la operación en el sistema delfín; es decir la marca de reprogramado (RE) y refinanciado (RF) y finalmente, revisar las acciones de monitoreo que conlleven a la reclasificación de los créditos.





## **Capítulo 3**

### **Aportes y desarrollo de experiencias**

#### **3.1. Aportes**

##### **3.1.1. En la evaluación del proceso de cobranza judicial**

- En nuestras indagaciones realizadas al personal del Área de Cobranza Judicial, identificamos que el Sistema DELFIN no se encuentra automatizado para marcar un crédito como Cobranza Judicial cuando corresponde. Cabe resaltar que según el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero (Capítulo IV): “Los créditos por los que la empresa ha iniciado las acciones judiciales de cobro, deben transferirse a la cuenta 1406 Créditos en cobranza judicial. La demanda de cobranza por la vía judicial deberá iniciarse dentro del plazo de noventa (90) días calendario de haber registrado contablemente el crédito como vencido”.

Asimismo, corroboramos también, que actualmente el Área de Cobranza Judicial no cuenta con la autorización para directamente colocar la marca de Cobranza Judicial por aquellos créditos que ya cuentan con demanda admitida y que para hacerlo previamente solicitan formalmente el cambio de la situación del crédito en el Sistema DELFIN mediante una ficha denominada “Ficha de Cambio de base” al Analista del Área de Sistemas para que realice el cambio manual. Cabe indicar, que esta ficha se debe encontrar debidamente firmada por el solicitante y por las personas que aprueban dicho cambio, las

cuales son el Jefe Regional de Cobranzas, el Contador General y el Gerente de Riesgos y Recuperaciones.

En base al párrafo anterior el efecto de que el sistema no identifique de forma automática los créditos con demanda admitida, previamente marcados por el Área de Cobranza Judicial, tendría un efecto en la presentación de estos créditos en el estado de Situación Financiera; es decir no se estaría presentando de forma correcta en la cuenta 1406 Créditos en Cobranza Judicial sino en la cuenta 1405 créditos vencidos. Por otro lado, según la Resolución SBS N° 11356-2008, indica que el tratamiento de los intereses, comisiones y gastos sobre créditos o cuotas que se encuentren en situación de vencidos, en cobranza judicial, o clasificados en las categorías Dudoso o Pérdida, deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso; es por ello que al revisar los intereses de los créditos de la Financiera en situación de vencidos (Cuenta 1405) y que debían reclasificarse a créditos en cobranza Judicial (Cuenta 1406) se encontraban correctamente

- Identificamos que el Área de Cobranza Judicial, no realiza un cuadro mensual operativo vs. Contable de la cartera de crédito en Cobranza Judicial. Cabe indicar, que al revisar el RCD y la cartera de créditos al 30.09.17 el total de créditos en situación de Cobranza Judicial mantenían un detalle de 373 créditos en total con un saldo capital de S/.16'138,066; sin embargo, según el Reporte operativo proporcionado por el Área, identificamos 367 créditos (Saldo capital de S/.16'071,324), más no encontramos a 6 clientes que si aparecían como Cobranza Judicial en el RCD y en la cartera. Al respecto de esta falta de control sobre el detalle operativo de los créditos de Cobranza Judicial por parte del Área de Cobranza Judicial realizamos lo siguiente:

Identificamos a los 6 créditos que no estaban en el detalle operativo que llevaba el Área de Cobranza y validamos que estos se encontraban con demanda admitida; asimismo, verificamos al solicitar al Área de Sistemas las respectivas Fichas de cambio de base que efectivamente estos créditos fueron solicitados para su cambio de Situación a Cobranza Judicial. Finalmente, este punto se conversó con la Jefatura del Área de Cobranza Judicial que a fin de

contar con un mejor control de su cartera de créditos en Cobranza Judicial deben realizar un cuadro operativo contable de forma mensual para que no haya diferencias e inconsistencias entre lo contable vs lo operativo.

### **3.1.2. En la evaluación del Proceso de reprogramación de créditos**

En base a la Cartera de Créditos al 30.09.17, identificamos a 121 créditos No Minoristas con Situación RE (Reprogramados) de los cuales procedimos a revisar solo aquellos créditos con fecha de desembolso del periodo 2017 siendo estos un total de seis (06) créditos (de 05 deudores) cuyo saldo capital ascendía a S/.3'963,335.00. Al respecto detallamos los puntos identificados en la revisión de los siguientes clientes observados: MRN Grupo, Semillas y Granos del Norte, FARCOM, Agro inversiones Luisiana SAC y Paita Inversiones EIRL.

- No encontramos las solicitudes debidamente firmadas por las reprogramaciones realizadas; asimismo, no evidenciamos los respectivos Reportes de comité de créditos (RCC) donde se sustentan las condiciones de las reprogramaciones y donde se identifica la aprobación de éstas por las jefaturas o gerencias autorizadas y finalmente no evidenciamos la documentación presentada que determinó la capacidad de pago y las causas coyunturales que determinan a la modificación en los flujos de pago, así como la voluntad de pago del cliente.
- Identificamos que se otorgaron reprogramaciones de créditos que no se encontraban al día en sus pagos además de realizar reprogramaciones consecutivas a estos créditos incumpliendo con el manual de Políticas de Banca empresa que indica que el número de reprogramaciones / renovación por financiamiento por operación será máximo de tres (3), no consecutivas, con un límite de noventa (90) días por reprogramación / renovación, siempre que calce con el ciclo de negocio y esté debidamente sustentado.

En base a lo descrito anteriormente, no identificamos efectos contables que se pudieran darse a estos créditos que no cuentan con la documentación mínima requerida según los manuales internos de la Financiera; sin embargo, lo que podría ocasionar es que tengamos observaciones y/o sanciones en la revisión de

documentación de expedientes de créditos en las visitas de inspección de la superintendencia, así como en las auditorías externas por no cumplir con nuestras políticas y/o normas internas.

### **3.1.3. En la evaluación del proceso de refinanciación de créditos**

En base a la revisión efectuada de créditos refinanciados en Situación normal al corte del 30.09.17, identificamos solo 15 créditos (de 15 deudores minoristas) con un saldo capital de S/. 222,349, de los cuales en la revisión del comportamiento de pago de estos clientes de la fecha de Corte 30.09.17 hacia 6 meses atrás (entre abril y setiembre 2017) en cumplimiento del punto 2.3 del Capítulo IV de la Res. SBS N°11356 – 2008 que indica que: Al momento de firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la reprogramación de pagos, según corresponda a un crédito refinanciado o reestructurado, la clasificación de riesgo de los deudores deberá mantenerse en sus categorías originales, con excepción de los deudores clasificados como Normal que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales.

Posteriormente, la clasificación crediticia de los deudores refinanciados o reestructurados podrá ser mejorada en una categoría, cada dos (2) trimestres, siempre que el deudor haya efectuado pagos puntuales de las cuotas pactadas, y se encuentre cumpliendo las metas del plan de refinanciación. Si, por el contrario, el deudor presenta atrasos en el pago de las cuotas pactadas o incumplimientos de las metas acordadas o deterioro en su capacidad de pago de acuerdo con el Capítulo 2 del presente Reglamento, la empresa supervisada deberá proceder a reclasificar al deudor, inmediatamente, en una categoría de mayor riesgo. SBS (2008).

En base al punto anterior, identificamos que 11 créditos (de 11 deudores) con un saldo capital ascendente a S/.203,168.00 no cumplieron con el pago de sus cuotas puntuales dentro de los meses de abril y setiembre 2017 pero que sin embargo según la cartera de créditos contaban con una calificación de Riesgos de 0 (Normal). A continuación, un cuadro con los días de atraso de pago de cuotas mensual:

| Cliente                      | N° de crédito   | Clasificación de Riesgos_1 | Saldo capital | Tipo de crédito SBS | Situación Contable | Días de atraso validados en el Sistema en los últimos 6 meses |        |        |        |        |        |
|------------------------------|-----------------|----------------------------|---------------|---------------------|--------------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|
|                              |                 |                            |               |                     |                    | abr-17  | may-17 | jun-17 | jul-17 | ago-17 | sep-17 |
| Vergara Maura Cecilia        | 143767100807678 | 0 - Normal                 | 4,986.00      | Consumo             | RF - Refinanciado  | 12  | 13     | ✓      | ✓      | ✓      | 10     |
| Flores Gutierrez Carlos      | 143759600807615 | 0 - Normal                 | 10,852.00     | Consumo             | RF - Refinanciado  | 17  | 14     | 23     | 15     | 17     | 2      |
| Belleza Roque Mary           | 143767100807685 | 0 - Normal                 | 5,610.00      | micro empresa       | RF - Refinanciado  | 14  | 7      | 14     | 8      | 18     | 24     |
| Huaman Salazar Roberto       | 143767965807681 | 0 - Normal                 | 4,363.00      | micro empresa       | RF - Refinanciado  | 2   | 2      | 2      | 11     | ✓      | 8      |
| Vicharra Carhuaya Juliana    | 143659100807685 | 0 - Normal                 | 3,784.00      | micro empresa       | RF - Refinanciado  | 3   | 2      | 1      | 8      | 8      | 7      |
| Cano Vivas Bertha Mariela    | 143688810807684 | 0 - Normal                 | 2,582.00      | micro empresa       | RF - Refinanciado  | ✓   | ✓      | ✓      | ✓      | 1      | 2      |
| Alfaro Yactayo Victor Manuel | 143767200807622 | 0 - Normal                 | 2,117.00      | micro empresa       | RF - Refinanciado  | 1   | ✓      | ✓      | 1      | ✓      | ✓      |
| Campos del Norte EIRL        | 143722100708644 | 0 - Normal                 | 66,648.00     | Pequeña empresa     | RF - Refinanciado  | ✓   | 1      | 3      | 1      | ✓      | 12     |
| Carhuatay Sonoria Juana      | 143757100807668 | 0 - Normal                 | 17,467.00     | Pequeña empresa     | RF - Refinanciado  | 7   | 5      | 3      | ✓      | 5      | 8      |
| Cabanillas Pacheco Marlene   | 143757100807142 | 0 - Normal                 | 3,353.00      | Pequeña empresa     | RF - Refinanciado  | 3   | 2      | ✓      | 1      | ✓      | ✓      |
| Cardenas Cancho Rosalinda    | 143767100847636 | 0 - Normal                 | 81,406.00     | Pequeña empresa     | RF - Refinanciado  | 1   | 5      | 3      | 8      | 4      | 21     |

✓ Pago puntual sin días de atraso.

Cuadro 3. Cuadro de atraso de pago cuotas mensuales

Una vez identificado que los créditos no cumplían con los pagos de forma puntual y que no les correspondía una calificación de 0 – Normal, procedimos a realizar el recálculo de provisiones de estos créditos considerándolos en una categoría mayor, es decir Con problemas Potenciales (CPP) de acuerdo a la Resolución N°11356-2008 “Reglamento para la evaluación y calificación del deudor y la exigencia de provisiones llegamos a los siguientes importes de provisiones:

| Cliente                      | N° de crédito   | Clasificación de Riesgos_1 | Saldo capital     | Tipo de crédito SBS | Provisión asignada | Calificación propuesta por AI | Provisión propuesta por AI |
|------------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Vergara Maura Cecilia        | 143767100807678 | 0 - Normal                 | 4,986.00          | Consumo             | 49.86              | 1 - CPP                       | 249.30                     |
| Flores Gutierrez Carlos      | 143759600807615 | 0 - Normal                 | 10,852.00         | Consumo             | 108.52             | 1 - CPP                       | 542.60                     |
| Belleza Roque Mary           | 143767100807685 | 0 - Normal                 | 5,610.00          | micro empresa       | 56.10              | 1 - CPP                       | 280.50                     |
| Huaman Salazar Roberto       | 143767965807681 | 0 - Normal                 | 4,363.00          | micro empresa       | 43.63              | 1 - CPP                       | 218.15                     |
| Vicharra Carhuayal Juliana   | 143659100807685 | 0 - Normal                 | 3,784.00          | micro empresa       | 37.84              | 1 - CPP                       | 189.20                     |
| Cano Vivas Bertha Mariela    | 143688810807684 | 0 - Normal                 | 2,582.00          | micro empresa       | 25.82              | 1 - CPP                       | 129.10                     |
| Alfaro Yactayo Victor Manuel | 143767200807622 | 0 - Normal                 | 2,117.00          | micro empresa       | 21.17              | 1 - CPP                       | 105.85                     |
| Campos del Norte EIRL        | 143722100708644 | 0 - Normal                 | 66,648.00         | Pequeña empresa     | 666.48             | 1 - CPP                       | 3,332.40                   |
| Carhuata y Sonoria Juana     | 143757710080768 | 0 - Normal                 | 17,467.00         | Pequeña empresa     | 174.67             | 1 - CPP                       | 873.35                     |
| Cabanillas Pacheco Marlene   | 143757100807142 | 0 - Normal                 | 3,353.00          | Pequeña empresa     | 33.53              | 1 - CPP                       | 167.65                     |
| Cardenas Cancho Rosalinda    | 143767100847636 | 0 - Normal                 | 81,406.00         | Pequeña empresa     | 814.06             | 1 - CPP                       | 4,070.30                   |
| <b>Totales</b>               |                 |                            | <b>203,168.00</b> |                     | <b>2,031.68</b>    |                               | <b>10,158.40</b>           |

**Letras explicativas:**

**[a]** Tasa de provisión asignada 1%. Esta tasa es la mínima requerida para calcular las provisiones pro-cíclicas las cuales son constituidas, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.

**[b]** Tasa de provisión asignada 5%, considerando que estos clientes no tienen garantías de ningún tipo. Esta tasa es la mínima requerida para calcular las provisiones específicas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, de deudores clasificados en una categoría de mayor riesgo que la Normal.

**AI** Auditoría Interna

Cuadro 4. Cuadro de clasificación crediticia y cálculo de provisiones

En base al cuadro anterior, podemos ver que se da un efecto contable en provisiones ya que, al estar en una categoría mayor, CPP, el monto de la provisión asignada a los 11 créditos observados aumenta de S/. 2,031.68 a s/. 10,158.40 lo que implica que haya mayor gasto y que en el Estado de Resultados disminuya la utilidad.

#### **3.1.4. En la evaluación del Proceso de Riesgo Cambiario Crediticio (RCC)**

Identificamos que el procedimiento de la identificación de los clientes expuestos al RCC no se encuentra debidamente formalizado en el Manual interno de Políticas de Riesgo Cambiario Crediticio. En base a la entrevista realizada Analista de Riesgos Crediticio (ARC) confirmamos que las identificaciones de los clientes expuestos no se encuentran a la fecha automatizados en el Sistema Delfin, es por ello realiza lo siguiente:

Mensualmente procede a solicitar al Jefe de Riesgo Crediticio y Mediana Empresa (JRCME) confirmarle los clientes expuestos al RCC, derivado del descalce de monedas entre sus ingresos y sus obligaciones. Cabe indicar que no se deja evidencia de la solicitud de información de los clientes expuestos al RCC ni de la proporción de la información entregada por el JRCME al ARC. Posteriormente, una vez identificados y confirmados los deudores expuestos a RCC, el ARC procede a elaborar manualmente el cálculo de la provisión por RCC en una Hoja Excel. Seguidamente, procede a enviar el Excel con el cálculo de la provisión y el detalle de clientes expuestos al RCC al Analista del Área de Sistemas vía correo electrónico para que proceda a insertarlos en el RCD respectivo. Cabe indicar que la solicitud se realiza formalmente mediante una ficha de cambio de base, para poder proceder al cambio del indicador de RCC de 1 a 2 en los créditos (solo clientes expuestos) que se adjunta en el correo. Estas fichas son firmadas por los responsables: Solicitante del cambio y como aprobadores el Jefe de Gestión y Seguimiento, el Gerente de Sistemas y el Contador.

Finalmente, una vez que se realiza el cambio de marca a los deudores expuestos en el cambio en el RCD el ARC procede a realizar un cruce de información (RCD vs. Detalle Operativo en un Excel con la finalidad de verificar si

lo que efectivamente se envió se cambió de forma correcta; sin embargo, no presentó ninguna evidencia o sustento que respalde su afirmación.

### **3.2. Desarrollo de la experiencia**

En la ejecución de la Auditoría relevamos los procesos solicitando reuniones con las Jefaturas y/o gerencias encargadas; asimismo validamos información proporcionada en base a las normativas y/o políticas internas de la Financiera vs las normativas aplicadas de la SBS y realizamos procedimientos de análisis y cuadros operativos contables vs Reporte crediticio de deudores (RCD).

Para la evaluación del Proceso de Cobranza Judicial, levantamos el Proceso con el Jefe de Cobranza Judicial, revisamos los contratos de los EJE, revisamos el control llevado de la cartera en Cobranza Judicial, Validamos los informes de No viabilidad presentados a la gerencia y a la SBS, revisamos expedientes de créditos en cobranza Judicial validando que se encuentren con la documentación necesaria, realizamos un cuadro operativo contable de la cartera, revisamos que los créditos en situación cobranza Judicial se encuentren contabilizados en las cuenta 1406 y finalmente revisamos las Actas de los comité de Mora y Comité de Cobranza Judicial que forman parte del seguimiento y control de los créditos morosos y en cobranza Judicial.

Para la evaluación del proceso de Reprogramación y refinanciación, relevamos los procesos con las Jefaturas de las Áreas de Riesgos, operaciones y Comercial; asimismo, procedimos a revisar expedientes de créditos reprogramados y refinanciados del periodo 2017 validando que se encuentren con la documentación e información mínima requerida que sustenta su operación reprogramada y/o refinanciada. También procedimos a validar los cronogramas y el número de reprogramaciones y refinanciaciones y pago de cuotas en el Sistema de la Financiera.

Finalmente, Para la evaluación del Proceso de Riesgo cambiario crediticio (RCC) procedimos a relevar el proceso con la Jefatura del Área de Riesgo de crédito, validamos que se estén presentando los informes de RCC a la SBS, observamos cómo se realiza el cálculo de provisión por RCC, revisamos que se efectúen las mediciones del efecto de un shock de tipo de cambio en la capacidad de pago de la cartera de deudores y verificamos que estas operaciones por RCC sean informadas al directorio con una frecuencia semestral.



## **Conclusiones**

Para asegurar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la SBS relacionados con la identificación, evaluación, tratamiento, control, reporte y monitoreo del riesgo crediticio en los procesos de Cobranza Judicial, reprogramación, refinanciación y Riesgo cambiario crediticios calificamos esta auditoría como “Necesita Mejora”. La Financiera, ha establecido una estructura organizacional y definido políticas, procedimientos, roles y responsabilidades que están contenidos en sus manuales respectivos; además de otras normativas específicas relativas; sin embargo, es prioritario la adopción de acciones que permitan implementar las medidas correctivas reportadas por SBS relacionados a la revisión de estos procesos y aquellas formuladas por Auditoría Interna resultantes del presente examen:

### **Cobranza judicial**

El Sistema Delfin de la Financiera no se encuentra automatizado para colocar una marca de cobranza Judicial a los créditos con fecha de demanda admitida; asimismo, los responsables del Área no se encuentran autorizados para marcar estos créditos directamente en el sistema, sino que deben solicitar al Área de Sistemas que lo hagan de forma manual posterior a las aprobaciones de las instancias necesarias. Cabe indicar que este procedimiento de solicitud de asignación de demanda admitida y de cobranza judicial no se alinea con lo que se encuentra formalizado en el Manual de Cobranza Judicial, en el cual indica que el Analista judicial es el encargado de marcar en el sistema los créditos con demanda admitida y posterior a ellos el Jefe de Cobranza Judicial es responsable de colocar la marca a Cobranza Judicial.

Por otro lado, también mencionamos que en nuestras revisiones identificamos que el Área de Cobranza Judicial no realiza un cuadro contable mensual vs su reporte Operativo de la cartera en cobranza judicial; es así como al momento de realizar el cuadro operativo contable vs su operativo, proporcionado por ellos mismos no cuadraba.

### **Reprogramaciones y Refinanciaciones de Créditos**

La Financiera cuenta con manuales de políticas y procedimiento para los procesos de reprogramación y refinanciación de deudores minoristas y no minoristas los cuales contemplan todos los puntos que la SBS incluye en la Resolución SBS N°11356 – 2008, así como de acuerdo al manual de contabilidad para el sistema Financiero; sin embargo, en nuestras revisiones identificamos que no se están cumpliendo estas políticas y procedimientos ya que para las reprogramaciones y refinanciaciones no cuentan con los reportes de comité de créditos (RCC) donde se de deben sustentar, los créditos se reprograman de forma consecutiva y con días de atraso, para las refinanciaciones no hay una debida evaluación de la capacidad de pago de los clientes y estos no se están clasificando en la categoría de riesgos correspondientes.

### **Riesgo cambiario crediticio**

Identificamos que los procedimientos para la identificación de los clientes expuestos no se encuentran a la fecha automatizados en el sistema Delfin, asimismo, tampoco se encuentra formalizado en el Manual interno de Políticas de Riesgo Cambiario Crediticio los procedimientos manuales para la identificación y cálculo de la provisión por riesgo cambiario de crédito.

## **Recomendaciones**

En base a los resultados obtenidos, descritos en el punto anterior, a continuación, damos las siguientes recomendaciones para que la Financiera cumpla con sus normas y políticas internas y con el ente regulador SBS:

### **Evaluación del proceso de cobranza judicial**

Recomendamos a la Jefatura del Área de Cobranza Judicial coordinar con la Gerencia de Sistemas con el fin de gestionar la implementación en el Sistema DELFIN la correspondiente automatización de la marca de Cobranza Judicial de los créditos en cumplimiento a la Normativa de la SBS a fin de permitir la automatización del proceso para mejorar y evitar posibles sanciones por parte de la superintendencia; asimismo, recomendamos actualizar el Manual de Cobranza Judicial con los procedimientos actuales y llevar un cuadro contable vs. Operativo con el fin de llevar un mejor control.

### **Evaluación del proceso de reprogramación de créditos**

Recomendamos a la Financiera cumplir con los requisitos y documentación que conlleva al otorgamiento de reprogramaciones de los clientes No minoristas en cumplimiento con su Manual interno. Los efectos de continuar con estos incumplimientos podrían ocasionar observaciones y/o sanciones monetarias por parte de la SBS por incumplimiento a las normas y políticas internas establecidas de la Financiera; asimismo, también podría ocasionar observaciones como punto de control por parte de nuestros auditores externos en sus auditorías.

**Evaluación del proceso de refinanciación de créditos**

Recomendamos a la Financiera hacer frente al cumplimiento de la Normativa SBS 11356-2008 en cuanto a la evaluación de los créditos refinanciados para evitar posibles sanciones por parte de la SBS; asimismo reclasificar los 11 créditos detallados a la clasificación de riesgos CPP (Con problemas potenciales), lo que significa un efecto contable en mayor provisión contable por estos créditos ya que según nuestra revisión el pago de los créditos según el sistema Delfin no han sido puntuales de manera consecutiva durante los 06 últimos meses. El monto de la provisión asignada a los 11 créditos observados aumenta de S/. 2,031.68 a s/. 10,158.40 lo que implica que haya mayor gasto y que en el Estado de Resultados disminuya la utilidad.

**Evaluación del riesgo cambiario crediticio (RCC)**

Recomendamos a la Gerencia de Riesgos y Recuperaciones coordinar con el Área de Desarrollo Organizacional a fin de formalizar el procedimiento de la identificación de los deudores expuestos al RCC en el Manual de Políticas de Riesgo Cambiario Crediticio; así como guardar como evidencia los papeles de elaboración de la provisión por Riesgo cambiario crediticio.

## Referencias bibliográficas

- Class & Asociado S.A Clasificadora de Riesgo. Recuperado de <https://www.bvl.com.pe/hhii/B80145/.../PCR324532INFORME324532DIC3217.PDF>
- Financiera TFC S.A. (2018). Manual de Políticas de Auditoria Interna.
- Financiera TFC. <https://tfc.com.pe/conocenos>
- Lopez Soto, M. (2010). La Auditoria Interna en la Evaluación de Riesgos en la Cartera de Préstamos de una Institución Bancaria. (Tesis para obtener en Título de Contador y Auditor, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de [www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3639.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3639.pdf) *03\_3639.pdf*
- TFC Estados Financieros Auditados. Recuperado de [www.bvl.com.pe/hhii/B80145/20170926204501/EE32AUDITADOS322016.PDF](http://www.bvl.com.pe/hhii/B80145/20170926204501/EE32AUDITADOS322016.PDF)
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2011). Resolución SBS N° 3780 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito [http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT\\_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx](http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx)
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2008). Resolución SBS N°11699 – 2008 Reglamento de Auditoria Interna. Recuperado de [http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT\\_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx](http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx)
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2008). Resolución SBS N° 11356 - 2008 Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Recuperado de [http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT\\_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx](http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx)

- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2008). Resolución SBS N° 0041 - 2005 Reglamento para la Administración de Riesgo Cambiario Crediticio. Recuperado de [http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT\\_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx](http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx)
- The Institute of internal Auditors. (2017). Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoria Interna. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Normas+Internacionales+para+el+ejercicio+profesional+de+la+Auditoria+Interna&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>
- Villardefrancos Álvarez, M., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37 (2-3), 53-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1814/181418190004/>