



FISCALIZACIÓN

# AG-F-36-2020

## Compliance de BN Servicios

<b>Proceso</b>	CGCP01 Puntos de Venta
<b>Subproceso u actividades</b>	
<b>Dependencias que participan</b>	Direccion de Planificacion y Contol Financiera, Direccion Gestión Comercial de Canales y Direccion General de Soporte al Negocio.
<b>Muestra visita a puntos de venta u otros</b>	La muestra abarca expedientes de las siguientes oficinas: N1 de Alajuela, Orotina, San Vito, San Isidro del General, Oficinas Central, Alajuela, Guatuso, Ciudad Neilly, Fortuna, CC Plaza Herradura, Rio Frio y los Chiles.
<b>Período de evaluación</b>	De setiembre 2018 a junio 2020
<b>Generalidad</b>	<i>El estudio comprende en evaluar el cumplimiento del marco normativo y legal del convenio BN Servicios, para potencializar este canal como alternativa de servicio al cliente.</i>
<b>Objetivo(s) del Estudio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Determinar el posicionamiento de BN Servicios respecto a la competencia de los bancos Popular, Costa Rica y BAC, de acuerdo con la participación en el mercado nacional, productos financieros y comisiones ofrecidas a los Corresponsales.</li> <li>➔ Establecer el beneficio económico obtenido por el BN en el uso del sistema alternativo de contratación BN Servicios respecto al régimen ordinario.</li> <li>➔ Verificar si Gestión de Canales cumple con el seguimiento y las responsabilidades establecidas de acuerdo con los artículos del Reglamento para la prestación de servicios de Corresponsales BN Servicios del Banco Nacional de Costa Rica.</li> </ul>
<b>Objetivos Institucionales relacionados</b>	Impulsar la productividad y eficiencia.
<b>Principales Hallazgos</b>	
Se detallan resumen de hallazgos:	
<p><i>El canal BN Servicios tiene un mayor posicionamiento en el mercado nacional respecto a los otros competidores de la banca pública y privada, con presencia en todos los cantones del país y con mayor número de Corresponsales; sin embargo, la gama de productos financieros puede ser ampliada para competir, definiendo el apetito de riesgo y los controles para mitigar la materialización de riesgos.</i></p>	
<p><i>El canal BN Servicios presenta utilidad desde su creación, con costos menores si se comparan con las mismas transacciones en los puntos de ventas por medio de los cajeros humanos. El cálculo de la utilidad realizado por Planeación y Control Financiero, de la Dirección Corporativa de Finanzas, considera sólo las transacciones de conectividad (pagos de servicios públicos y privados) con sus costos asociados, sin incluir el pago de operaciones, tarjetas de crédito y avances de efectivo ni sus costos por comisión.</i></p>	
<p><i>El comparativo realizado por la Auditoría identifica que el canal BN Servicios proporciona utilidades para el Banco, aún incluyendo todos los costos asociados de las transacciones por los servicios habilitados, y presenta el mismo efecto rentable al comprar los costos asociados a las transacciones si se realizaran por medio de cajeros humanos.</i></p>	
<p><i>Gestión de Canales cumple con el seguimiento y responsabilidades establecidas en el Reglamento para la prestación de servicios Corresponsales BN Servicios, excepto con la digitalización de los expedientes ya que se resguardan únicamente de forma física.</i></p>	

*El esquema de las comisiones a pagar a los Corresponsales por la recaudación de los servicios públicos y privados es modificado a uno escalonado y no fijo, diferenciado de acuerdo con la cantidad de transacciones realizadas, cumpliendo con los análisis de mercado y recomendaciones emitidas por Planificación y Control Financiero. Durante el proceso de renovación de la totalidad de los contratos vigentes, se utiliza el nuevo contrato, el cual también incluye las modificaciones propuestas en el Acuerdo SUGEF 26-20.*