**P-8**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

#### Pruebas de ****Gestión de cuentas de ahorro inactivas****

| **Cuenta No.** | **Cliente** | **Fecha de Inactividad** | **Tiempo Inactivo** | **Notificación al Cliente** | **Observaciones** | **Evidencias** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 00123456789 | Carlos Martínez | 01/01/2023 | 12 meses | Enviada el 15/01/2024 | Fondos no transferidos al fondo de garantía según normativa. | Carta de notificación archivada. | Procesar transferencia de fondos inactivos. |
| 00987654321 | Ana López | 15/03/2023 | 9 meses | No enviada | Falta de procedimiento automatizado para alertas de inactividad. | Registro sin acción en sistema ERP. | Implementar alertas automáticas en el ERP. |
| 00111223344 | Pedro Sánchez | 20/05/2023 | 7 meses | Enviada el 01/12/2024 | Cliente no ha respondido a la notificación enviada. | Correo electrónico registrado. | Realizar seguimiento adicional con llamada. |

### ****Conclusión****

La revisión de tres cuentas de ahorro inactivas muestra los siguientes hallazgos:

1. **Notificación al Cliente:**
   * Solo el 67% de las cuentas revisadas han recibido notificaciones de inactividad (2 de 3).
   * Un caso no recibió notificación debido a la falta de automatización en el sistema.
2. **Cumplimiento de Políticas:**
   * El 33% de las cuentas no cumplen con las políticas de transferencia de fondos inactivos al fondo de garantía.

**Recomendaciones:**

1. **Automatización de Alertas:** Implementar un sistema automatizado que genere notificaciones al cliente en el momento que una cuenta se clasifique como inactiva.
2. **Seguimiento a Clientes:** Establecer procedimientos claros para el seguimiento de las notificaciones enviadas, incluyendo recordatorios periódicos.
3. **Cumplimiento Normativo:** Garantizar que los fondos inactivos sean transferidos al fondo de garantía dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable.

**Impacto Esperado:**

* Mejora en la gestión de cuentas inactivas, reduciendo riesgos regulatorios.
* Incremento en la satisfacción del cliente al mantenerlos informados sobre el estado de sus cuentas.
* Cumplimiento con las normativas internas y externas sobre inactividad de fondos.

**Firma del Auditor:**

Ana Pérez  
Auditor Interno