

VAI-TEG-18

COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Ariel Alejandro Aguilar Reyes aaguilarr@bancatlan.hn
De: Auditoria Interna
Tema: Informe Revisión Servicio Tigo Money
Fecha: miércoles, 5 de febrero de 2020

En cumplimiento al Plan de Trabajo de la Subgerencia de Auditoría de Sistemas, presentamos a continuación el resultado de la revisión del Servicio Tigo Money, la cual se llevó a cabo con base en el Artículo 16.- "Proceso de Auditoria Basa en Riesgos" de la Resolución No.1301/22-11-2005.- "Normas para Regular la Administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Instituciones del Sistema Financiero", emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros el 22 de noviembre de 2005 y comunicada al Sistema Financiero mediante Circular CNBS No.119/2005.

El objetivo de la revisión fue verificar que se apliquen controles eficientes en la administración, seguridad, configuraciones y parametrizaciones del servicio de Tigo Money.

El alcance de la revisión comprendió la evaluación del contrato verificando el cumplimiento de los puntos estipulados en este, evaluación de los procesos de conciliación, verificación de los requerimientos de desarrollo ingresados para realizar las mejoras respectivas al servicio, así como el funcionamiento del aplicativo a nivel general, tratando de identificar todas aquellas situaciones anómalas que eviten brindar un correcto funcionamiento.

Para llevar a cabo la revisión se realizaron las siguientes pruebas:

1. Reunión con el encargado de desarrollo.
2. Reunión con el área de cumplimiento para validación de reporte de transacciones.
3. Revisión de contrato vigente entre Tigo Money y el banco.
4. Cálculo de comisiones de la venta de dinero electrónico a super agentes.

Como resultado de la evaluación realizada se determinaron los siguientes hallazgos:

1. Para el año 2019 no se realizó el cambio de cobro de comisión del 0.6% al 0.5% por el proceso de conversión de dinero físico a electrónico, lo que generó una diferencia a favor de Tigo de L. 3,286,708.29 hasta el mes de noviembre del 2019. (Anexo No. 2,3).
2. El módulo administrativo de Tigo Money no cuenta con la opción para parametrizar la comisión aplicada por la conversión de dinero físico a electrónico.
3. Se identificaron diferencias de L. 24,998.29 en el cálculo de cobro de comisiones al 0.6% del año 2019 a favor de Tigo Money. (Anexo No. 4)

4. No se cuenta con un monitoreo por parte del área de cumplimiento de las transacciones que se generan por parte de los super agentes de Tigo Money.

Como resultado de lo anterior se concluye que existen debilidades consideradas de Alto Riesgo, debido a la falta de controles y procesos de revisión en la parametrización del porcentaje de comisión que se debe de cobrar al cliente conforme a lo estipulado a nivel de contrato, lo que representa un cobro de L. 3,286,708.29 a favor del Banco, diferencias en el cálculo de cobro de comisiones por parte de Operaciones en todos los meses del año 2019, y falta de desarrollo para actualizar el Módulo Administrativo de Tigo Money con el objeto de cambiar la tasa desde el mismo; por lo que resulta procedente implementar a la brevedad, las recomendaciones descritas en el presente informe.

En vista de lo anterior, la Vicepresidencia de Innovación, Vicepresidencia de Banca de Personas, Vicepresidencia de Medios de Pago, deberá presentar mediante comunicación interna y en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir del siguiente día de la notificación de la presente comunicación, los compromisos, fechas y responsables designados para dar cumplimiento a las recomendaciones señaladas; utilizando para ello la "Matriz de Hallazgos" (Anexo 1), la cual forma parte integral de este informe.

AP/DZ/AAA/OB

CC.

Comité de Auditoría

Abg. Faustino Laínez, Presidente de Junta Directiva

Lic. Guillermo Bueso, Presidente Ejecutivo

Lic. Ariel Pavón García, VP Corporativo de Auditoría Interna

Lic. Carlos Jeovanny Girón, VP Ejecutivo de Banca de Personas, Medios de Pago y Comunicaciones

Hallazgos	Efecto o Riesgo	Recomendaciones
1. Para el año 2019 no se realizó el cambio de cobro de comisión del 0.6% al 0.5% por el proceso de conversión de dinero físico a electrónico, lo que generó una diferencia a favor de Tigo de L. 3,286,708.29 hasta el mes de noviembre del 2019. (Anexo No. 2,3).	1. No atención a la "Cláusula Séptima: Comisiones, del Contrato de Alianza Estratégica Entre Banco Atlántida S.A. y Servicios Productos y Negocios S.A. de C.V. Para el Desarrollo y Operaciones del Producto Tigo Money". 2. Evento de riesgo reputacional y legal derivado de la falta de controles en la actualización del parámetro de comisión cobrado por el banco, lo que puede ocasionar acciones legales por el incorrecto cobro de esta.	1. Atender la "Cláusula Séptima: Comisiones, del Contrato de Alianza Estratégica Entre Banco Atlántida S.A. y Servicios Productos y Negocios S.A. de C.V. Para el Desarrollo y Operaciones del Producto Tigo Money", la que establece una comisión del 0.6% aplicable hasta el 31 de diciembre del 2018; a partir del 1 de enero del 2019 y hasta la fecha de vencimiento del presente contrato se establece una comisión del 0.5% por el proceso de conversión de dinero físico a electrónico. 2. Establecer un proceso formal de revisión de contratos de prestación de servicios con el objetivo de verificar que se estén realizando las parametrizaciones de cobro en el sistema de acuerdo con lo establecido en los contratos.
2. El módulo administrativo de Tigo Money no cuenta con la opción para parametrizar la comisión aplicada por la conversión de dinero físico a electrónico.	Evento de riesgo operativo derivado de la falta de controles en la gestión del desarrollo de la opción de parametrización de comisión dentro del módulo administrativo de Tigo Money, ya que actualmente únicamente se podría modificar a nivel de Base de Datos.	Ingresar un requerimiento para la mejora del módulo administrativo de Tigo Money, el cual permita parametrizar dicha comisión desde el aplicativo, dejando rastro del usuario que realizó la modificación, fecha y hora.
3. Se identificaron diferencias de L. 24,998.29 en el cálculo de cobro de comisiones al 0.6% del año 2019 a favor de Tigo Money. (Anexo No.4)	Evento de riesgo operativo y legal derivado de la falta de controles en la revisión y cálculo de comisiones cobradas a Tigo, ya que en cada uno de los meses del año 2019 se encontraron diferencias en el cobro tanto a favor como en contra, lo que al final reflejó una diferencia a favor de Tigo al mes de noviembre, lo que podría ocasionar repercusiones legales por parte de dicha empresa.	Establecer un proceso formal para la revisión y verificación del cálculo de comisiones acorde a las transacciones y comisiones establecidas en el contrato, con el objetivo de realizar los cobros correspondientes y no existan cargos a favor y en contra de la Institución.
4. No se cuenta con un monitoreo por parte del área de cumplimiento de las transacciones que se generan por parte de los super agentes de Tigo Money.	Evento de riesgo operativo derivado a la falta de controles que monitoreen el origen de los fondos de los super agentes y transacciones que realizan, lo que puede ocasionar que se estén realizando eventos de lavado de activo.	Crear un procedimiento para el monitoreo y reportaría de las transacciones de los super agentes de Tigo Money.