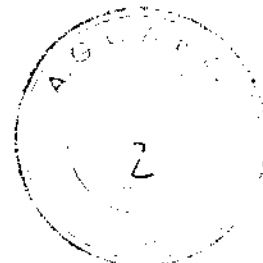


Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

**INFORME SINTÉTICO
DE AUDITORIA**

**CODIGO DE PROYECTO
4.16.4.00
PRESTAMOS
AUDITORIA DE GESTION
BANCO DE LA CIUDAD DE
BUENOS AIRES**

Buenos Aires, Julio de 2001



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

**AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE
BUENOS AIRES**
Av. Corrientes 640, piso 5º Capital Federal

Presidente

Dr. Vicente Mario Brusca

Auditores Generales

Dr. Jorge Argüello

Dr. Nicolás Corradini

Dra. Noemí Fernández Cotonat

Lic. Daniel Rodríguez

Dra. Gabriela Serra

Dr. José María Pazos.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

CODIGO DE PROYECTO: 4.16.4.00

NOMBRE DEL PROYECTO: Banco de la Ciudad de Buenos Aires. Auditoría de Gestión de otorgamiento de préstamos. Ejercicio 1999 y 2000.

DURACIÓN DEL PROYECTO: Septiembre 2000 - Enero 2001

PERIODO BAJO EXAMEN: El correspondiente al otorgamiento de los préstamos en cartera al 31/7/00 e informes de auditoría elaborados en el año 2000.

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:

EQUIPO DESIGNADO:

Dra. Claudia Sencio
Dr. Marcelo Cao
Dra. Alicia Boero
Dra. Viviana Peralta
Dra. Rosa Stalla

OBJETIVOS:

Auditoría sobre el encuadre normativo, aspectos financieros y de gestión a los efectos de determinar la eficacia, eficiencia, economía y oportunidad en la gestión de la cartera de créditos con relación a las políticas fijadas por la entidad para su otorgamiento.

A.G.C.B.A.
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

**Informe Final de Auditoria
Proyecto N° 4.16.4.00**

DESTINATARIO

**Señora
Presidenta de la Legislatura
De la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. Maria Cecilia Felgueras**

En uso de las facultades conferidas por el art.135 de la Constitución y de la Ley 70 arts.131,132 y 136, la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ha procedido a efectuar un examen en el ámbito del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto que se detalla a continuación:

OBJETO DE LA AUDITORIA

- Relevamiento y evaluación del sistema de control interno en lo referente a la gestión de préstamos de la entidad.
- Relevamiento y evaluación de los procedimientos administrativos del circuito de otorgamiento de préstamos.
- Relevamiento y evaluación de los procedimientos administrativos implementados para el recupero de la cartera morosa.

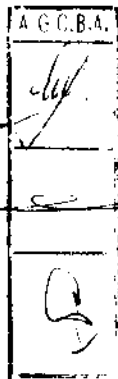
ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325.

La tarea encomendada se llevó a cabo en el periodo comprendido entre el 6 de septiembre de 2000 y el 31 de enero de 2001.

Para cumplir el propósito del presente proyecto fueron seleccionados para su revisión los conceptos que se detallan:

1. Préstamos al Sector Financiero.
2. Préstamos al Sector Público no Financiero.





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

3. Préstamos al Sector Privado no Financiero y Residentes en el exterior, respecto de las siguientes carteras:

- a) Adelantos en cuenta corriente.
- b) Documentos a sola firma y descontados.
- c) Préstamos hipotecarios.
- d) Préstamos personales.
- e) Préstamos prendarios.

Sobre dichos conceptos fueron aplicados los procedimientos señalados en Anexo II.

LIMITACIONES AL ALCANCE

El alcance previsto para el presente trabajo de auditoría se ha visto limitado por las siguientes circunstancias:

- 1) La revisión de los legajos correspondientes a la cartera activa ha sido realizada en la mayoría de los casos sobre la base de fotocopias simples de cierta documentación entregada por los sectores responsables, no accediendo a sus respectivos originales ni a la integridad de los mismos. En Anexo III se señala para cada caso, la fuente consultada.
- 2) Algunos legajos correspondientes a la cartera activa no nos fueron suministrados para nuestra revisión en forma oportuna, pese a haber sido solicitados mediante Nota A.G.C.B.A N° 1643 (13/11/00) y reiterado por sus similares N° 1785 (27/11/00) y N° 2096 (26/12/00).

Con posterioridad a la conclusión de nuestras tareas la Entidad proporcionó fotocopias de cierta documentación relacionada a los legajos pendientes de entrega. La falta de integridad y de oportunidad en su remisión motivaron que estos elementos no fueran tomados en consideración para el presente trabajo. En Anexo III se detallan los legajos de la muestra seleccionada que no fueron verificados.

- 3) Los expedientes correspondientes a deudores en gestión judicial fueron relevados, en los casos que resultó factible, en sede judicial; mientras que en los restantes la revisión fue realizada a partir de las carpetas obrantes en los estudios jurídicos o en la Gerencia de Asuntos Legales del Banco.

En Anexo IV se señalan las fuentes consultadas para cada caso.

A.G.C.B.A.

ACLARACIONES PREVIAS



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

1. El relevamiento realizado abarcó, entre otros procedimientos, el cotejo de una muestra de operaciones seleccionadas siguiendo la metodología que se describe:

- Evaluación de la composición del rubro Préstamos al 31/7/00 y selección de las líneas que presentaban saldos consolidados más significativos en pesos y en moneda extranjera.
- Análisis de la apertura por Sucursal de los saldos de las líneas extractadas en el proceso anterior, eligiendo aquellas casas que reflejaban saldos más significativos sobre el consolidado.
- Obtención de inventarios en soporte magnético correspondientes a las líneas de las sucursales seleccionadas y revisión de su conciliación con saldos contables.
- Conformación de 3 grupos para la determinación del tamaño de muestra:
 - a) Préstamos hipotecarios sobre la vivienda en moneda extranjera, préstamos con otras garantías prendarias en pesos y en moneda extranjera, documentos a sola firma en moneda extranjera y préstamos personales en pesos:

Se aplicó muestreo aleatorio simple con estratificación; los niveles de precisión y de confianza fueron determinados en 90% y 95% respectivamente. El tamaño de muestra resultante fue prorrateado entre las líneas involucradas en función de la representatividad de sus saldos respecto del universo. En Anexo III se detalla la composición de las operaciones seleccionadas.

- b) Documentos a sola firma del sector público en pesos y en moneda extranjera, préstamos interfinancieros a entidades locales, documentos descontados y documentos comprados en moneda extranjera:

Se seleccionaron partidas significativas, atento la reducida cantidad de registros integrantes de los inventarios a esa fecha. Los legajos solicitados para la revisión se detallan en Anexo III.

- c) Cartera radicada en la Dependencia 276 – Gerencia de Recupero de Créditos:

A.G.C.B.A.
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Se tomaron en consideración los informes trimestrales de auditoría realizados por la Gerencia de Asuntos Legales N° 2, 3 y 4/99 y N° 1 y 2/00 sobre los casos asignados a los estudios jurídicos contratados.

Con el fin de seleccionar las partidas que integran la muestra, la cartera en la Gerencia de Recupero fue estratificada en tres grupos (juicios por montos superiores a \$ 100.000, inferiores a \$ 100.000 y concursos y quiebras asignados al Dr. Lorenti), de los cuales se extrajeron causas a relevar en función del estado procesal de las mismas.

En Anexo IV se exponen los deudores seleccionados.

2. La muestra seleccionada y/o verificada presenta el siguiente grado de participación en los saldos contabilizados en las respectivas sucursales al 31 de julio de 2000.

A.G.C.B.A.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

-En miles de \$-

	Saldos seg/ Contabilidad al 31/7/00	Muestra seleccionada		Verificado		Cant. de legajos	
		\$	%	\$	%	Solicitados	Entregados
Préstamos Personales en pesos	121,041	323	0.3%	319	0.3%	92	89
Documentos descontados en pesos	2,826	119	4.2%	119	4.2%	6	6
Documentos a sola firma Sector Público en pesos	30,883	30,507	98.8%	0	0.0%	2	0
Préstamos hipotecarios sobre la vivienda en moneda extranjera	29,000	42	0.1%	42	0.1%	2	2
Otras garantías prendarias en pesos	2,942	9	0.3%	9	0.3%	1	1
Otras garantías prendarias en moneda extranjera	2,891	4	0.1%	4	0.1%	1	1
Documentos a sola firma Sector Público en moneda extranjera	40,000	40,000	100.0%	40,000	100.0%	1	1
Documentos comprados en moneda extranjera	34,650	23,111	66.7%	23,111	66.7%	2	2
Préstamos interfinancieros a entidades locales	101,000 (**)	56,000	55.4%	56,000	55.4%	3	3
Subtotal	365,233	150,116	41.1%	119,604	32.7%	110	105
Cartera en Recupero de Créditos (*)	391,635	19,838	5.1%	19,838	5.1%	48	48
Total	756,868	169,954	22.5%	139,442	82.0%	158	153

(*) Datos extraídos del "Informe P 220- Inventario Alfabético".

(**) Saldos consolidados.

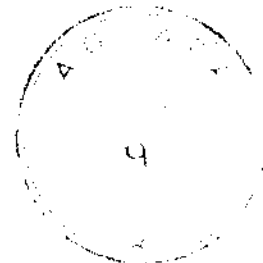
3. El relevamiento de los circuitos administrativos y de control interno fue finalizado el 31 de octubre de 2000, mientras que la revisión de los legajos crediticios fue concluida el 23 de enero de 2001.

OBSERVACIONES

Para una clara exposición de los aspectos que merecieron observaciones, hemos clasificado los mismos en cinco grandes grupos, de acuerdo a los siguientes contenidos:

- I. Aspectos administrativo-contables y de control interno.
- II. Aspectos relacionados con la gestión de recupero de créditos.
- III. Aspectos relacionados con el otorgamiento de los préstamos.
- IV. Aspectos presupuestarios relacionados con la gestión crediticia.
- V. Observaciones realizadas por la auditoría interna durante el año 2000 con relación a las líneas señaladas en el Alcance.





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

I. Aspectos administrativo-contables y de control interno.

- 1) Carencia de un sistema contable integral que permita la captación automática de la totalidad de los sistemas operativos y la generación también automática del régimen informativo para el BCRA.

De la información proporcionada por la Gerencia General y de las Actas de Directorio aportadas surge que la entidad ha adquirido un sistema integral de gestión denominado People Soft , que contiene los módulos de Finanzas, Recursos Humanos, Compras e Inventario, Presupuestos, Contabilidad General, Activos Fijos y Cuentas a Pagar. A partir de enero del corriente año, se implementó el módulo de Contabilidad General, generándose 14 nuevas interfaces contables que automatizaron significativas imputaciones anteriormente manuales.

En otro orden y en relación al régimen informativo de presentación obligatoria al BCRA, el Ente Rector autorizó un cronograma especial para el período comprendido entre mayo y agosto del 2001, mediante Nota N° 365/36/01, al cual, según información suministrada por la Gerencia General no verificada por esta Auditoría, se viene dando estricto cumplimiento.

- 2) Falta automaticidad para la registración de las operaciones correspondientes a la cartera comercial en los sistemas operativos.

La entidad señala que está realizando una reformulación de los programas aplicativos para las distintas operatorias y que prevé implementar a la brevedad la transferencia por file transfer de las operaciones en los sistemas operativos.

- 3) Carga manual de datos al sistema llevado por el Sector Seguimiento y Cobranzas, dependiente de la Gerencia de Banca de Individuos.

Si bien la entidad ha llevado a cabo análisis técnicos tendientes a la adquisición de un software que otorgue automaticidad a la gestión de cobranzas y recupero, de la documentación aportada se desprende que este aspecto no sería subsanado en el corto plazo.

- 4) Utilización de procesos manuales para la registración contable de los préstamos interfinancieros.

En la actualidad la entidad está implementando el Módulo Mesa de Dinero del Sistema Oma Plus, que administra operaciones financieras y de títulos;





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires
previéndose realizar en la próxima etapa pruebas de interfases contables para automatizar las imputaciones.

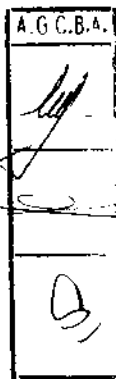
- 5) Ausencia de controles por oposición en la conciliación entre los inventarios y la contabilidad.
- 6) La conciliación mensual entre los inventarios de las distintas carteras y contabilidad no cuenta con adecuados niveles de supervisión en la Gerencia Media de Contabilidad y Control.

Se encuentra a consideración del Directorio una propuesta relativa a los controles operativo-contables de las Sucursales, previéndose cambios en la asignación de tareas que realizan los Referentes Contables, el Equipo Contable de Sucursales y el Equipo de Controles Tempranos.

- 7) Faltan evidencias de controles sobre los pagarés previos a la liquidación de las operaciones.
- 8) El Sector Garantías no cuenta con evidencias que acrediten la realización de los arqueos mensuales a su cargo, falta de elaboración de las actas correspondientes y/o errores formales en su instrumentación.
- 9) No existen adecuados controles por oposición sobre el universo total de las garantías.
- 10) Falta de evidencia de los controles realizados por Depósito sobre los bienes recibidos y asentados en el Registro de Empeños.

Con respecto a este tema, la gerencia general señala que se llevará a cabo un cambio de procesos manuales por controles a través de sistemas, contemplando la incorporación de códigos de barras para el control de ingresos y egreso de lotes al Tesoro.

- 11) Falta asignar un orden adecuado al archivo de la documentación de los legajos crediticios.





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

La entidad ha elaborado un Manual de Riesgo Crediticio para Empresas que –a la fecha– no se encuentra completamente implementado, que contempla una serie de pautas para el armado de los legajos.

- 12) Excesivas demoras en la investigación y/o ajuste de las partidas conciliatorias entre inventarios y contabilidad.
- 13) Ausencia de documentación contable y financiera actualizada al momento de otorgar refinanciaciones.
- 14) Múltiples procesos manuales en la registración de las transacciones en la Gerencia de Recupero de Créditos.
- 15) Inseguridad del aplicativo Soft Office
- 16) Demoras en la reclasificación contable de las refinanciaciones correspondientes a la cartera de consumo.
- 17) Ausencia de normas homologadas sobre los procedimientos a seguir en el Sector de Seguimiento y Cobranzas.

Con posterioridad a la finalización de nuestra revisión la entidad ha regulado los procedimientos a seguir en este Sector, a través de un Manual que, a la fecha, no ha sido homologado por Organización.

- 18) Ausencia de normas de procedimiento sobre las tareas de seguimiento a realizar en los estudios notariales.





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

II. Aspectos relacionados con la gestión de recupero de créditos.

1. En 10 de los 48 legajos cotejados, (representativos del 5% del importe de la muestra) se advierten demoras en el inicio de las acciones judiciales.
2. Demoras en la traba de medidas cautelares en 10 de los 48 legajos analizados, representativos del 3% del importe de la muestra.
3. En un expediente, integrante de la muestra de 48 relevada, las medidas cautelares no fueron trabadas en las jurisdicciones en las cuales el deudor tiene domicilio.
4. En 3 de los 48 expedientes analizados (que participan en un 3% en el importe total de la muestra) la inscripción de la inhibición general de bienes solo fue llevada a cabo en la jurisdicción del domicilio presunto del deudor.
5. En 7 de los 48 expedientes analizados (representativos del 6% del importe total de la muestra) se advierten demoras en el impulso procesal y /o juicios expuestos a caducidad de instancia.
6. Existencia de deudores morosos de imposible recupero en la cartera activa del banco.
7. En 4 de los 48 expedientes analizados faltan constancias sobre pedidos de titularidades de dominio en los Registros de la Propiedad Inmueble y /o solicitudes de informes con posterioridad al inicio del pleito.

Cabe señalar que en el nuevo contrato de prestación de servicios (en vías de implementación) se prevé que la traba de medidas cautelares se realice en la primera oportunidad procesal, conforme al tipo de juicio de que se trate.

8. Se detectaron 3 de los 48 expedientes relevados (que participan en un 3.6% del total de la muestra) en los que se ha operado la caducidad de instancia.
9. En uno de los 48 expedientes relevados ha operado el vencimiento de la inhibición general de bienes.
10. Paralización y/o archivo de expedientes judiciales en plena etapa de subasta en 2 de los 48 legajos verificados.

A.G.C.B.A.
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

11. Controles insuficientes sobre los gastos a cargo del banco para el pago de gestores que intervienen en la traba de medidas cautelares y otras diligencias.
12. Se detectaron errores en la fecha de inicio de los procesos judiciales
13. Ausencia de embargos efectivizados sobre haberes, cuentas corrientes, cajas de ahorro y/o plazos fijos.
14. Falta de presentación por parte de los estudios de los informes trimestrales en los plazos contractuales establecidos.
15. Estudios jurídicos sin contrato vigente en el año 2000 que no presentaron informes sobre las causas no concluidas.
16. El número de estudios jurídicos contratados (14), que sumados a algunos sin contrato vigente pero con cartera remanente (15) torna más engorrosas las tareas de control que deben necesariamente realizarse sobre su actuación profesional, el estado de las causas, los trámites llevados a cabo, cobranzas, pago de honorarios, etc.
17. De la lectura de los contratos vigentes se desprenden las siguientes observaciones:
 - a. Se establece la posibilidad de castigo de créditos, pero no se fijan pautas específicas estableciendo plazos para adoptar esta medida.
 - b. No establecen la obligatoriedad de inscribir la inhibición general de bienes del deudor en Capital Federal, Provincia de Buenos Aires y en la jurisdicción del país donde el deudor tenga radicado su domicilio.
 - c. No se establece que las medidas cautelares deben trabarse en la primera oportunidad procesal, conforme al tipo de juicio de que se trate.

A este respecto, cabe señalar que la Gerencia de Asuntos Legales ha confeccionado un nuevo modelo de contrato de prestación de servicios

AGC.B.A.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

profesionales que, a la fecha de finalización de la revisión, aún no se encuentra vigente.

De la lectura de la documentación entregada se desprende que en el nuevo contrato se encontrarían subsanados los aspectos señalados en los apartados b) y c) precedentes, encontrándose aún pendiente de resolución lo observado en el apartado a).

18. Demoras en el traspaso de deudores de las carteras comerciales y de tarjetas de crédito a la Gerencia de Recupero de Créditos.

19. Retrasos en el envío de legajos de la cartera de consumo a la Gerencia de Recupero de Créditos.

En el mes de mayo de 2001 el Directorio aprobó la creación de un nuevo Sector Operativo dependiente de la Gerencia de Administración de Operaciones, cuya función es detectar, obtener, y si fuera necesario, reclamar la documentación respectiva a los clientes a efectos de su traslado a la Gerencia de Recupero de Créditos.

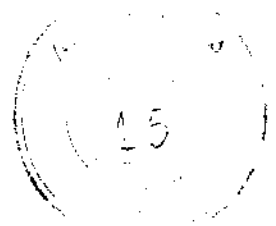
20. Falta de actualización de datos personales de los clientes en la Gerencia de Recupero.

Conforme a información recibida de la Gerencia General, este aspecto en la actualidad ha sido subsanado; no obstante se señala que esta Auditoría no ha aplicado ningún procedimiento tendiente a constatar su regularización.

21. No se transfiere a Gestión y Arreglo la totalidad de la deuda de los deudores correspondiente a la cartera de consumo, sino que se traspasa solamente aquella que registra vencimientos impagos.

Para lograr este propósito, la entidad se encuentra implementando un desarrollo que permitiría la visualización de la posición consolidada del cliente, previéndose para mediados de agosto próximo la operatividad de dicha visualización. Adicionalmente, y hasta tanto no se finalice el proceso descrito, la nuevo Sector Operativo dependiente de la Gerencia de Área de Administración de Operaciones tiene entre sus funciones -a partir de mayo del 2001- la supervisión de la homogeneización de las deudas que registre el cliente con el banco.





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

22. Excesivas demoras en la derivación de legajos a estudios de abogados para su gestión.
23. Falta de cumplimiento de obligaciones a cargo de los estudios en la rendición de las cobranzas.
24. Bajo porcentaje de recupero de la cartera en gestión judicial o extra judicial
25. La asignación de los casos a los Estudios Jurídicos no se realiza conforme a las pautas fijadas en el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales.

Con relación a la totalidad de las observaciones comprendidas en el presente capítulo, la Gerencia General informa que la entidad ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se realizaron auditorías sobre la gestión de recupero encomendada a los estudios jurídicos, arribando a observaciones similares a las puntualizadas en este informe, por lo que se requirieron acciones concretas para cada caso en particular.
- En el curso del corriente año la Gerencia de Recupero de Créditos ha ampliado los controles que permitan asegurar el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas para el inicio y tramitación de las acciones judiciales.
- En el año 1999 la Sindicatura circularizó a todos los estudios, recomendándoles que extremaran los recaudos para el correcto cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

A.G.C.B.A.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

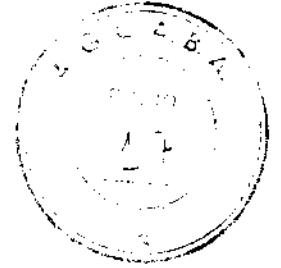
III. Aspectos relacionados con el otorgamiento de préstamos.

- 1) Pérdidas derivadas de errores incurridos en el otorgamiento y seguimiento de préstamos con retención de haberes.
- 2) Falta sello aclaratorio correspondiente a la firma del nivel otorgante en 12 de los 93 casos analizados de la cartera de consumo.
- 3) En 5 de los 93 deudores de la cartera de consumo analizados, no se consigna en la solicitud y/ o en la restante documentación del legajo el número correspondiente a la obligación.
- 4) No se colocó en la solicitud el sello de "conforme para liquidar" en los 4 deudores analizados de la cartera de consumo liquidados con posterioridad a la puesta en vigencia de las normas (100% de los deudores que reunían dicha condición).

Estas operaciones fueron cursadas en los primeros meses posteriores a la centralización de las liquidaciones (llevada a cabo en abril de 2000), donde aún no se había implementado en su totalidad la nueva normativa.

- 5) En 21 de los 93 deudores de la cartera de consumo analizados falta integrar en la solicitud los ingresos mensuales del deudor y/o la relación cuota / ingreso.
- 6) Documentación faltante respecto de los préstamos asignados a deudores prendarios.
- 7) En 1 de los 2 préstamos hipotecarios analizados se constató la falta de la nota de intención de venta del vendedor o inmobiliaria, indicando el valor del inmueble y su descripción.
- 8) Falta copia del reglamento de copropiedad correspondientes a los inmuebles en propiedad horizontal.

A.G.C.B.A.
<i>[Firma]</i>
<i>[Firma]</i>
<i>[Firma]</i>



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- 9) De la revisión realizada sobre la muestra de deudores correspondientes a la cartera comercial han surgido las siguientes observaciones:
- a) Empresas con acuerdos vencidos que operan con descuento de documentos.
 - b) Falta informe profesional respecto del flujo de fondos proyectado (1/6 casos verificados).
 - c) Falta de integración o presentación de la "Planilla de datos complementarios" o similar y ausencia de declaraciones juradas de ingresos brutos.

Sobre el particular la Gerencia General señala que en estos casos, y en general para todas las empresas cuyas notas a los Estados Contables y/o detalles son suficientemente amplios para permitir el respectivo análisis, no se solicita la integración de la aludida planilla.

- d) En 2 de los 6 legajos de la muestra faltan elementos que evidencien la evaluación realizada sobre los sistemas de información utilizados por la empresa y/o información insuficiente respecto de los mismos.
 - e) Falta aclaración de firmas del nivel responsable del cotejo de las copias de las actas de asamblea que aprueban los estados contables con la documentación original.
- 10) De la revisión de la muestra de deudores beneficiarios de líneas de préstamos con retención de haberes, surgieron las siguientes observaciones adicionales a las volcadas en los apartados 1 al 5, precedentes:
- a) En la totalidad de la muestra analizada (87 deudores) falta constancia de verificación en Coordinación Comercial (Gerencia de Sucursales) de la firma del funcionario certificante del organismo con los registros de firmas del banco.
 - b) Datos del deudor faltantes en el Parte de Alta de la Operación y/ o datos enmendados y no salvados en 51 de los 87 casos analizados.
 - c) La firma del titular en el pagaré difiere con la solicitud en 2 de los 87 legajos analizados.

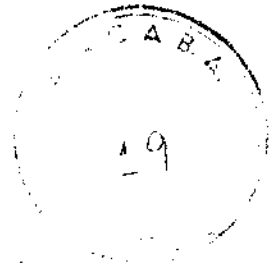




Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- d) En 11 de los 87 casos analizados falta el número de crédito en la solicitud.
- e) Falta fecha, situación ante el Impuesto al valor agregado y/ o CUIT enmendado y no salvado o no integrado en 8 de los 87 deudores analizados, resultando aplicable la normativa consignada en el apartado precedente.
- f) Falta firma y/ o sello aclaratorio del personal del sector Base de Datos de Riesgo Crediticio en 2 de los 87 legajos verificados.
- g) Ausencia de comprobantes de liquidación de la operación con la intervención del Jefe de Equipo de Procesamiento de Préstamos o nivel inferior asignado.
- h) Falta evidencia del control practicado sobre la integridad de los datos de la solicitud.
- i) Falta certificación de haberes por parte de la Dirección General de Recursos Humanos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en 25 de los 87 legajos analizados.
- j) Ausencia de evidencia de controles de los datos personales con el documento nacional de identidad del titular. (66/87 legajos verificados).
- k) Falta evidencia de firma del titular ante el agente del banco y/ o evidencia de intervención de superior

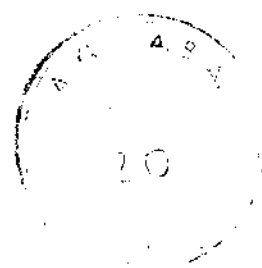
1	A G C. B. A.
2	
3	
4	



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- l) Falta anexo sobre la forma de acreditación del préstamo (en una cuenta operable con el banco o con otro banco vía MEP) y/o firmas faltantes en el mencionado anexo.
- m) Falta solicitud de seguro de vida en 85 de los 87 legajos verificados.
- 11) Falta sello aclaratorio del empleado que cotejó las fotocopias de la documentación presentada por deudores beneficiarios de la línea préstamos personales (sin Retención de Haberes) con los respectivos originales. (2/2 legajos relevados).
- 12) En 1 de los 2 casos analizados falta la aclaración de firma del funcionario interviniente en el Formulario de revisión del título de propiedad.
- 13) En los 2 de los legajos cotejados (100% de la muestra aplicable) falta aclaración de firma del empleado verificador de las firmas de los titulares en el formulario de autorización del débito automático en cuenta.
- 14) Falta de presentación de la totalidad de la documentación exigida por las normas en la etapa de preliquidación.
- 15) En 1 de los 2 casos cotejados -correspondientes a la cartera de préstamos personales- falta firma en scoring.
- 16) Faltan evidencias que acrediten haber realizado las consultas a la Central de Deudores y Régimen de Inhabilitados de BCRA y al sistema "Nexos".
- 17) Manifestación de bienes incompleta en 1 de los 2 casos analizados.
- 18) Falta certificación de firma en el certificado de trabajo del codeudor.





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Con relación a las observaciones comprendidas en los puntos 2) a 18) del presente Capítulo, la entidad en su descargo señala los siguientes aspectos que no fueron objeto de revisión por parte de esta Auditoría:

- A partir de abril de 2000 se centralizó la operatoria relacionada con la liquidación y administración de los Préstamos Personales en la Coordinación de Préstamos, Garantías e Informaciones, a los efectos de eficientizar una administración ordenada de la cartera.
- El Banco implementó en abril de 2000 un nuevo procedimiento administrativo que consiste en separar funcionalmente el otorgamiento de la liquidación, registración y guarda de la documentación, interpretándose que con la misma se complementa un adecuado control por oposición de la documentación previo a la liquidación.

A.G.C.B.A.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

IV. Aspectos presupuestarios relacionados con la gestión crediticia

1. Insuficiente justificación a los desvíos en los volúmenes de cartera alcanzados respecto del presupuesto elaborado para el ejercicio finalizado el 31/12/00.

Sobre el particular la Gerencia General informa los siguientes aspectos que no fueron verificados por esta Auditoría:

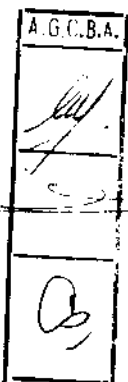
- En la Subcomisión de Presupuesto y Planeamiento (a la que asiste el Directorio) se expone en forma detallada los aspectos clave de los desvíos en volúmenes y precios, como así también las causas que los generaron.
- No obstante lo expuesto, a partir del presente ejercicio, se elabora un informe trimestral, donde las áreas involucradas formalizan un detalle de las causas que originan los desvíos presupuestarios, que es elevado al Directorio para su tratamiento.

2. Falta de automaticidad en la elaboración de los presupuestos.

En la actualidad se encuentra en etapa de implementación el Módulo Presupuesto de People Soft tendiente a lograr, junto con el aplicativo Cognos, la automatización buscada.

3. Ausencia de normas internas que determinen los lineamientos y parámetros generales para el desarrollo de las funciones asignadas al Área responsable de la elaboración del presupuesto.
4. Falta de un sistema de información de gestión totalmente computarizado, lo que origina la existencia de excesivos procesos manuales para el procesamiento de los datos contables.
5. No existen lineamientos formales para la determinación de los desvíos a fin de controlar y adoptar las medidas correctivas en forma oportuna.
6. Adicionalmente la auditoría interna observa los siguientes aspectos:

- a) Carencia de documentación fehaciente que respalden las proyecciones de volúmenes de la cartera activa y tasas de interés utilizadas para determinar el resultado financiero, con la excepción de la Gerencia





Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires
Comercial y de Relaciones con el Gobierno de la Ciudad, que informan
su cartera activa.

- b) Existencia de volúmenes de cartera activa informados en cifras reales que no se condicen con los promedios contables como los de Banca de Empresas y Cartera que no devenga.
- c) Falta de inclusión de ciertas partidas con el armado del presupuesto, como ser por ejemplo: "Créditos Recuperados", "Previsiones Desafectadas", las que de haberse considerado hubieran mejorado el resultado proyectado al 30/6/00 en aproximadamente miles de \$ 14.000.

V. Observaciones producidas por la Gerencia de Auditoría Interna durante el año 2000.

En Anexo VI se vuelcan las principales observaciones realizadas por auditoría interna durante el año 2000 respecto de las líneas relevadas en el párrafo del alcance y que continúan pendientes de resolución a la fecha.

Cabe señalar que gran parte de los aspectos observados por dicha Gerencia fueron verificados en la muestra detallada en Anexo III, por lo que fueron incluidos en el Capítulo III precedente.

RECOMENDACIONES

I. Aspectos administrativo-contables y de control interno.

Puntos 1), 2) y 4):

Agilizar la implementación del nuevo sistema contable, de manera tal de proveer a la entidad de una automatización integral en la captación de los datos provenientes de los sistemas operativos y la generación también automática del régimen informativo al B.C.R.A.

Punto 3), 14) y 15):

Proveer automaticidad a las registraciones realizadas por Seguimiento y Cobranzas y Recupero de Créditos, tomando en consideración las falencias apuntadas por la Auditoría Interna.

Puntos 5) y 6):

Agilizar la implementación de cambios conducentes a subsanar las falencias apuntadas.

A.G.C.B.A.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Puntos 7) y 8):

Cumplimentar la normativa de la entidad respecto de los controles a realizar sobre las garantías recibidas.

Punto 9):

Implementar controles cruzados sobre el total de los inventarios de garantías recibidas.

Punto 10):

Agilizar la implementación de los cambios que permitan dar cumplimiento a los controles establecidos en el Manual de Operaciones Pignoraticias.

Punto 11):

Reforzar los controles sobre el contenido de la documentación de los legajos y la modalidad en su archivo.

Punto 12):

Reforzar los controles implementados sobre las conciliaciones de los inventarios con la contabilidad, de manera tal de practicar los ajustes sobre las partidas pendientes en forma oportuna.

Punto 13):

Intensificar los controles que aseguren la obtención en todos los casos de la documentación necesaria para el otorgamiento de las refinanciaciones.

Punto 16):

Registrar las refinanciaciones en el momento de su instrumentación.

Puntos 17) y 18):

Formalizar la implementación de las instrucciones o normas escritas estableciendo los procedimientos a seguir por los Sectores de Seguimiento y Cobranzas y Administración de Préstamos y Garantías para el ejercicio de sus funciones.

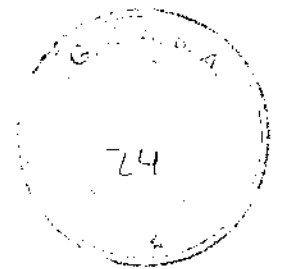
II. Aspectos relacionados con la gestión de recupero de créditos.

Punto 1):

Intensificar los controles tendientes a asegurar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos para el inicio de las acciones.

Punto 2):

A.G.C.B.A.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Incluir una cláusula en el nuevo contrato estableciendo, respecto de los juicios ejecutivos, la obligación de trabar medidas cautelares en forma inmediata a la iniciación del proceso y en forma previa a la intimación de pago a los deudores.

Puntos 3) y 4):

Introducir una cláusula en el contrato de servicios profesionales que contemple la obligatoriedad de inscribir la inhibición general de bienes del deudor en Capital, Provincia de Buenos Aires y en la jurisdicción del interior del país en donde el accionado reside.

Puntos 5), 8), 9) y 10):

Reforzar los controles sobre los estudios tendientes a lograr una mayor celeridad en la ejecución de los impulsos procesales, especialmente en aquellos casos en los que existan posibilidades ciertas de recupero.

Punto 6):

Depurar el inventario de la cartera morosa, dando de baja a los deudores que no tienen posibilidades ciertas de recupero.

Punto 7):

Impartir instrucciones tendientes a asegurar que las solicitudes de titularidad de dominio de cada deudor se instrumenten inmediatamente después de recibida la documentación base de la acción.

Punto 11):

Intensificar los controles sobre los anticipos otorgados a los estudios para afrontar los gastos judiciales.

Punto 12):

Intensificar los controles sobre la fecha de inicio de las acciones, de manera tal de dar cumplimiento a los plazos pautados.

Punto 13):

Impartir instrucciones a los estudios conducentes a trabar embargos sobre haberes, cuentas corrientes, cajas de ahorro y/ o plazos fijos, en los casos en que no existan bienes registrables a nombre del deudor.

Puntos 14) y 15):

Intensificar los controles que aseguren el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas con los estudios jurídicos.

Punto 16):

Reducir el número de profesionales intervinientes en la gestión de recupero, de manera tal de facilitar los controles sobre su gestión.

A.G.C.B.A.
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Punto 17):

Incluir una cláusula en el contrato de prestación concertado con estudios jurídicos que estipule plazos concretos para el castigo contable de los créditos.

Punto 18):

Adoptar mayor celeridad en la transferencia de los deudores de las carteras comercial y de tarjetas de crédito a la Gerencia de Recupero de Créditos.

Punto 22):

Establecer plazos máximos para la derivación de las causas a los estudios jurídicos encargados de su recupero.

Punto 23):

Intensificar los controles que aseguren el adecuado cumplimiento de las obligaciones asumidas por los estudios jurídicos.

Punto 24):

Reforzar los controles sobre la gestión de los estudios y la celeridad en la ejecución de los procesos.

Punto 25):

Observar el cumplimiento a las condiciones pactadas al momento de asignar las causas a los profesionales contratados.

III. Aspectos relacionados con el otorgamiento de préstamos

Punto 1):

Celebrar convenios para el otorgamiento de préstamos con retención de haberes sólo con las reparticiones responsables de la respectiva liquidación.

Puntos 2) a 18):

Observar el cumplimiento a las normas dictadas por la entidad y/ o por el BCRA respecto del otorgamiento de préstamos.

IV. Aspectos presupuestarios relacionados con la gestión crediticia.

Puntos 2) y 4):

Agilizar la implementación de los cambios al sistema, de modo tal de subsanar las falencias apuntadas y dar cumplimiento a las disposiciones emanadas por el Ente Rector.

Puntos 3) y 5):





Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires

Implementar normas que determinen los lineamientos a seguir en la elaboración del presupuesto y el adecuado seguimiento de los desvíos.

Punto 6) y Capítulo V (observaciones producidas por la auditoría interna durante el año 2000).

Dar cumplimiento a las recomendaciones impartidas por la auditoría interna tendientes a subsanar los aspectos observados pendientes de resolución.

A.G.C.B.A.



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

CONCLUSIONES

En el informe producido por la Calificadora de Riesgo Magister BankWatch al 30/6/2000 se señala que, a esa fecha, el Banco Ciudad ocupaba el lugar N° 11 por su volumen de activos, el N° 13 por el nivel de préstamos y el N° 9 por el volumen de sus depósitos.

De acuerdo a las cifras volcadas en Anexo VII, el Banco Ciudad cuenta con una estructura en sus activos compuesta principalmente por Títulos Públicos, Préstamos y Otros Créditos por Intermediación Financiera, rubros que concentran aproximadamente el 90% del total de los activos en los ejercicios finalizados en 1999 y 2000.

El análisis comparativo con otros bancos (Anexo VIII), muestra la tenencia de una cartera de títulos públicos que excede ampliamente a la de los Bancos Privados, las 5 principales entidades de dicho sector y los Bancos Públicos. En el primer semestre de 1999 los títulos en cartera duplicaban los guarismos de las otras entidades públicas y privadas; en igual período de 2000 dicha brecha se profundizó, toda vez que la cartera de títulos del banco era tres veces superior a la correspondiente a las restantes entidades.

Por el lado de los Préstamos, en el primer semestre de 1999 la participación de este rubro en los activos del BCBA (42,33%) resulta algo inferior a la registrada en los Bancos Privados (49,40%), las 5 principales entidades de ese Sector (53,40%) y los Bancos Públicos (55,20%).

En igual período del año 2000, su participación en el total de los activos (29,60%) resulta aún más reducida respecto de la registrada en los Bancos Privados (46,75%), las 5 principales entidades de ese Sector (49,62%) y los Bancos Públicos (52,50%).

La información volcada en Anexo IX muestra la asistencia mayoritaria al Sector Privado no Financiero y Residentes en el Exterior (61,1 % al 31/10/99 y 66,6% al 31/12/99) respecto del total del rubro Préstamos, dichos porcentajes se incrementan en el año 2000 al 73,9% del total de la cartera.

En Anexo X se exhiben los principales indicadores relacionados con la cartera irregular y las provisiones; respecto de los registrados al 30/6/00 se desprenden los siguientes comentarios:

- El indicador que mide la participación de la cartera irregular en la cartera total al 30/6/00 (14,28%) muestra una posición favorable de la entidad respecto de los Bancos Públicos (24,74%) y del promedio del sistema (15,08%). No obstante, dicho guarismo resulta algo elevado respecto de los

AGC.B.A.
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Bancos Privados (11,18%) y de las 5 principales entidades de ese Sector (7,05%).

- El ratio que mide la participación de las provisiones sobre el total de las financiaciones (6,14%) muestra una posición ventajosa de la entidad respecto de los Bancos Públicos (11,09%) y del promedio del sistema (6,95%); no así respecto de los Bancos Privados (5,28%) y de las 5 principales entidades de ese Sector (3,40%).
- El indicador que mide la cartera irregular neta de provisiones con el patrimonio neto de la entidad (41,9%), resulta sensiblemente inferior al registrado por los Bancos Públicos (101,75%) y levemente inferior respecto del promedio del Sistema (46,9%). No obstante, el mencionado guarismo resulta desfavorable a la entidad, en términos comparativos con los Bancos Privados (31,2%) y con los 5 principales Bancos Privados (25,83%).
- El ratio que mide la participación de la cartera irregular neta de provisiones con el total de las financiaciones (8,14%) se encuentra en línea con el promedio del sistema (8,13%). Dicho porcentaje posiciona a la entidad en una situación beneficiosa respecto de la Banca Pública (13,65%), no así respecto de los Bancos Privados (5,90%) y de los 5 principales bancos de ese sector (3,65%), que registran guarismos sensiblemente inferiores al mencionado.

Conforme a lo señalado en el informe producido al 30/6/00 por la Consultora Magister BankWatch Calificadora de Riesgo S.A., la política comercial del Banco es la de continuar con sus líneas de asistencia tanto en Banca Empresaria como en Banca de Inversión, Internacional, PYMES e Individuos, de acuerdo con su condición de Banca Universal. Asimismo se señala que el Plan de Negocios del Banco apunta, en líneas generales, a incrementar su participación en préstamos de consumo, logrando una gran expansión en su Gerencia de Banca de Individuos.

Para el logro de sus objetivos el Banco Ciudad debería adoptar adecuados recaudos que permitan subsanar las principales debilidades que se señalan en el presente informe, y que según el descargo efectuado existiría una tendencia en tal sentido; las mismas se resumen básicamente en:

- Deficiencias en sus sistemas de información.
- Incumplimiento de ciertos controles implementados sobre el otorgamiento de préstamos de consumo, en especial con retención de haberes, que se traducen en muchos casos en morosidad, incremento de las gestiones de cobro y de las consecuentes provisiones.

A.G.C.B.A.
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>



Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- Falencias sobre la gestión de los profesionales contratados para el recupero de los créditos, que dan origen en la mayoría de los casos a procesos con escasas o nulas posibilidades de cobro.
- Falta de celeridad en la trasferencia de clientes a la Gerencia de Recupero y a los Estudios Jurídicos contratados, que conlleva a innecesarias pérdidas de tiempo que deterioran las posibilidades de cobro.
- Debilidades en la elaboración de Presupuestos y en los controles implementados sobre sus desvíos.

La entidad ha realizado importantes esfuerzos para diseñar productos atractivos, rentables y competitivos. Medidas como la reestructuración financiera, la puesta en marcha de planes publicitarios, la reducción de la asistencia a la Ciudad de Buenos Aires, la búsqueda de nuevas aplicaciones de fondos y la depuración de la cartera activa han sido, entre otros, los principales desafíos encarados en los últimos años.

No obstante los resultados alcanzados, la entidad debería adoptar decisiones que permitan la rápida resolución de sus principales debilidades. La celeridad de estas medidas redundará en una performance más exitosa y en la obtención de un mejor posicionamiento en un segmento complejo, extremadamente competitivo y de necesidades de bancarización crecientes.

A.G.C.B.A.

<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>

ROBERTO E. GONZALEZ
DIRECTOR GENERAL
COMISIÓN GENERAL DE ECONOMÍA, HACIENDA Y FINANZAS
AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES