

2021



**AI-01-2021/AG-F-13-2021**  
Gestión documental de los fondos de  
inversión tramitados por medio del Banco

**Informe de Auditoría**

El estudio comprende el análisis de las actividades tácticas y operativas que ejecutan los puntos de venta del Banco Nacional y la Sociedad para la apertura de fondos de inversión por medio de la plataforma SIP, y la gestión y seguimiento para la atención de pendientes de información, procesos que tienen un impacto directo en el objetivo estratégico del CFBNCR sobre Mejorar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital, ya que cuando no se documentan correctamente las aperturas, implica contactar nuevamente al cliente para que se presente a las oficinas para subsanar los faltantes.

Del estudio se determina que la Sociedad, en coordinación con el Banco, debe implementar acciones, entre otras, para: actualizar el procedimiento y controles asociados con las aperturas, para la estandarización y aplicación de sanas prácticas para minimizar los pendientes, incorporar en las campañas de capacitación a los ejecutivos la importancia de la aplicación del procedimiento vigente, elaborar un procedimiento para la atención de pendientes por parte de las oficinas.