

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas**

**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA
PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES CON
TARJETA DE CRÉDITO "**

TESIS

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

POR

MARIA JOAQUINA LIQUEZ GARCIA

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO

CONTADORA PUBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, Julio 2006

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DECANO	Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
SECRETARIO	Lic. Oscar Rolando Zetina Guerra
VOCAL 1º.	Lic. Cantón Lee Villela
VOCAL 2º.	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 3º.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4º.	P.C. Efrén Arturo Rosales Álvarez
VOCAL 5º.	P.C José Abraham González Lemus

**CATEDRÁTICOS QUE PRACTICARON
EXAMEN DE ÁREAS PRÁCTICAS**

Lic. Alfonso Mardoqueo Lima Cruz	Contabilidad
Lic. Edgar Valdés Castañeda	Matemática-Estadística
Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas	Auditoría

**JURADO DE CATEDRÁTICOS QUE PRACTICARON
EXAMEN DE PRIVADO DE TESIS**

Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo	Presidente
Lic. José Rolando Ortega	Examinador
Lic. Edgar Valdez	Examinador

DEDICATORIA

A DIOS

Pues el Señor es quien da la sabiduría,
La ciencia y el conocimiento brotan de
sus labios. Prov.2-6
La sabiduría vale más que las piedras
preciosas. Prov.3-15

A mis padres

Pedro Liquez Hernández Y
Alejandra García de Liquez
Por sus enseñanzas e inculcar en mi
deseos de superación.

A mi esposo

Carlos Santos, por su amor, sacrificio y
apoyo incondicional.

A mis hijos

Natalyn Sinaí y Josué David, con amor
que mi ejemplo sea su inspiración del
mañana.

A mis hermanos

Por su amor y apoyo.

Cuñados, cuñadas y Sobrinos

Por ser parte de mi familia y que mi
triumfo sirva de ejemplo.

A mi asesor de Tesis

Lic. Francisco Valenzuela, por su
valioso tiempo, por su ayuda y
conocimientos aportados al presente
trabajo.

A la Universidad de San Carlos

Por ser mi casa de estudio.

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	ii
CAPITULO I	
LOS BANCOS EMISORES DE TARJETA DE CREDITO	
1. Generalidades	1
1.1. Aspectos legales de los bancos	1
1.2. Estructura y Evolución	1
2. Banco emisor de tarjeta de crédito	
2.1. Definición	4
2.2. Antecedentes	5
2.3. Reseña histórica de la tarjeta de crédito	7
3. Objetivos	8
4. Forma de organización	8
5. Tarjeta de crédito	9
5.1 Definición de tarjeta de crédito	11
5.2 Características	12
5.3 Uso de la tarjeta	13
6. Tipos de tarjeta	15
6.1 Segmentación	15
6.2 Clasificación general	15
6.3 Clasificación por beneficios	15
7. Ventajas y desventajas en el uso de la tarjeta de crédito	
7.1. Ventajas	18
7.2. Desventajas	19
8. Legislación aplicable a la tarjeta de crédito	20
8.1 Código de Comercio	20
8.2 Ley del Valor Agregado	21
8.3 Ley de Bancos y Grupos Financieros	21
CAPITULO II	
FRAUDES CON TARJETA DE CRÉDITO	
1. Definición de fraude	22
2. Fraude con tarjeta de crédito	24
2.1 Antecedentes	25
3. Medios en que opera una tarjeta de crédito	27
4. Tipos de fraude	33
4.1. Tarjeta pérdida	33
4.2 Tarjeta Robada	33
4.3. Tarjeta no recibida	33
4.4. Solicitud fraudulenta	34
4.5. Tarjeta falsificada	34
4.6. Misceláneo o Suplantación de identidad	34
4.7. Uso fraudulento del número de tarjeta	35

	Página
5. Causas y efectos de un fraude	
5.1 Causas	35
5.2 Causas internas	36
5.3 Causas externas	37
5.4 Efectos	37
6. Controles y Procedimientos sobre la Prevención y Detección de fraudes	37
6.1 Controles para la prevención de fraudes	38
6.2 Procedimientos para la prevención de fraudes	39
6.3 Procedimientos para la detección de fraudes	39
6.4 Comercio Electrónico	40
7. Procedimientos para la prevención de fraudes para Transacciones electrónicas	41
8. Seguridad informática	41
9. El control interno aplicado al fraude y el Contador Público y Auditor	
9.1 Definición de control Interno	42
9.2 Elementos de control	42
9.3 Importancia	44
9.3.1 Controles preventivos	45
9.3.2 Controles detectivos	45
9.3.3 Controles correctivos	45
9.4 Objetivos del control interno	45
9.4.1 Protección de los activos	46
9.4.2 Obtención de información financiera razonable Oportuna	46
9.4.3 Promover la eficiencia operativa	46
9.4.4 Promover el cumplimiento de las políticas de la Administración	47
10. Legislación aplicable a fraude con tarjeta de crédito	48

CAPITULO III

AREA DE SEGURIDAD Y RIESGO DE UN BANCO EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO

1. Definición	51
2. Organización	53
3. Importancia	54
4. Evaluación de las actividades del área de Seguridad de un banco emisor de tarjeta de crédito	54
5. Control interno aplicado al área de Seguridad y Riesgo de un banco Emisor de tarjeta de crédito	
5.1 Definición de control interno	56
5.2 Evaluación del control interno	57
6. Evaluación de los procedimientos para prevenir fraude	58
6.1 Objetivos	58
7. Evaluación de los procedimientos para detectar fraude	59
8. Causas y efectos que originan la auditoría del área de Seguridad y	

Página

8.2	Efectos	61
-----	---------	----

CAPITULO IV EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDE CON TARJETA DE CRÉDITO

1.	Importancia	63
1.1	Evolución de la auditoría	64
1.2	La responsabilidad del auditor	65
2.	Objetivos de la auditoría en el Área de Seguridad y Riesgo de un Banco emisor de tarjeta de crédito	66
2.1	Objetivos	67
3.	Planeación de la auditoría para el Área de Seguridad y Riesgo	
3.1	Planeación de auditoría	68
3.2	Principales actividades del Área de Créditos	69
3.3	Principales actividades del Área de Bóveda de plásticos	70
3.4	Principales actividades del Área de Troquelado	71
3.5	Principales actividades del Área de Ensobretado	72
3.6	Principales actividades del Área de Distribución de tarjetas	72
3.7	Principales actividades del Área de autorizaciones	73
4.	Normas de auditoría aplicables	73
4.1	Objetivo	75
4.2	Alcance	75
5.	Procedimientos de auditoría para la prevención y detección de fraudes	
5.1	Definición	75
6.	Aspecto legal de los casos de fraude	76
7.	Dictamen de Auditoría	79

CAPITULO V

EVALUACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDE CON TARJETA DE CREDITO

Caso práctico

1.	Antecedentes	80
2.	Evaluación de las áreas consideradas de riesgo	82
	Informe a la gerencia	119

CONCLUSIONES	126
---------------------	-----

RECOMENDACIONES	128
------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA	129
---------------------	------------

INDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro No.1 Bancos Emisores de Tarjeta de Crédito	7
Cuadro No. 2 Presentación de un reclamo de fraude	32
Cuadro No. 3 Comparación de fraude con Tarjeta de Crédito	61
Cuadro No. 4 Procedimiento de cobro administrativo	77
Cuadro No. 5 Procedimiento de cobro administrativo de fraude	77
Cuadro No. 6 Procedimiento de cobro Jurídico administrativo	78
Cuadro No. 7 Procedimiento de cobro Jurídico	78

INDICE DE FLUJOGRAMAS

	Página
Flujograma No. 1 Transacción de compra	28
Flujograma No. 2 Transacción de cajero automático	29
Flujograma No. 3 Ciclo de una transacción fraudulenta	30
Flujograma No. 4 Proceso de liquidación de un transacción fraudulenta	31

INDICE DE ORGANIGRAMA

	Página
Organigrama No. 1 Departamento de operaciones de una Tarjeta de crédito	53
Organigrama No. 2 Banco La Tarjeta Feliz, S. A.	81

INDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Cédula PT I	Marcas de Auditoría	88
Cédula PT II	Programa de Trabajo Area de Créditos	89
Cédula C2	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Créditos	90
Cédula C2-1a	Formato de Memorando sugerido para entrega de solicitudes de tarjeta de crédito	91
Cédula C2B-1	Revisión de solicitudes de tarjeta Clásica	95
Cédula C2B-2	Revisión de solicitudes de tarjeta Clásica	96
Cédula C2B-3	Revisión de solicitudes de tarjeta Clásica	97
Cédula C2C-1	Revisión de solicitudes de tarjeta Oro	98
Cédula C2C-2	Revisión de solicitudes de tarjeta Oro	99
Cédula C2D	Revisión de solicitudes de tarjeta Platinum	100
Cédula C2E	Revisión de solicitudes de tarjeta Empresarial	101
Cédula C2F	Revisión de solicitudes de tarjeta de Compras	101
Cédula C2G	Memorando hallazgos realizados	102
Cédula PT III	Programa de Trabajo Area de Bóveda	104
Cédula C3	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Bóveda	105
Cédula PT IV	Programa de Trabajo Area de Troquelado	106
Cédula C4	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Troquelado	107
Cédula PT V	Programa de Trabajo Area de Ensobretado	108
Cédula C4	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Ensobretado	109

Cédula PT VI	Programa de Trabajo Area de Distribución	110
Cédula C6	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Distribución	111
Cédula PT VII	Programa de Trabajo Area Autorización de Compras	112
Cédula C7	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Autorización de Transacciones	113
Cédula PT VIII	Programa de Trabajo Area de Seguridad y Riesgo	114
Cédula C8-1	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Seguridad y Riesgo	115
Cédula C8-2	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Seguridad y Riesgo	116
Cédula C8-2	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Seguridad y Riesgo	117

INTRODUCCIÓN

La tecnología y la globalización han tenido avances significativos, lo que ha llevado a que algunas instituciones financieras para seguir funcionando han tenido la necesidad de invertir capital adicional. Primero para poder brindar a sus clientes un mejor servicio y mantener atractivos sus productos y segundo que para subsistir han tenido que unirse a otras, ya que por si solas sino cuentan con el capital suficiente, difícilmente pueden seguir siendo competitivas.

Uno de los productos que las entidades financieras ofrecen a sus clientes es la tarjeta de crédito. Producto que desde hace años ha alcanzando un nivel de aceptación y presencia en el mercado bastante alto, logrando el objetivo que las marcas de tarjeta de crédito persiguen, tanto en Guatemala como a nivel mundial, como lo es convertirse en el medio de pago universal, lo cual lleva consigo el riesgo de fraude con tarjeta de crédito.

Esta situación deriva la importancia de que el tema de tarjeta de crédito se documente y se haga de conocimiento público para que tanto la entidad emisora como el usuario, puedan colaborar para minimizar el riesgo de fraude que existe en el uso de la tarjeta de crédito. En los últimos años este problema ha cobrado grandes pérdidas a los bancos emisores de tarjeta de crédito, debido a que los mismos se han preocupado por incrementar su presencia en el mercado, descuidando la parte de riesgo inherente que existe desde el momento de la emisión del plásticos, sin revisar o establecer procedimientos y controles de seguridad.

Considerando que el Contador Público y Auditor es un profesional con capacidad para realizar evaluación de procedimientos, conocedor de la estructura del control interno y no

teniendo relación de dependencia, se cree que es la persona idónea para realizar evaluación a los procedimientos en las áreas de tarjeta de crédito que se consideren de riesgo, con el único fin de verificar si los controles utilizados son eficaces y si cumplen las expectativas para lo que fueron establecidos.

El objetivo de ésta tesis es que la administración de un banco emisor de tarjeta de crédito reconozca la importancia que tiene el establecer procedimientos y controles para la prevención, así como para la detección de fraude con tarjeta de crédito y que la asesoría del Contador Público y Auditor le será de gran beneficio para mejorar o establecer dichos procedimientos y controles. Para elaboración de la misma se procedió a realizar la investigación directamente en un banco emisor de tarjeta de crédito. Tomando aquellas áreas que se consideran representan mayor riesgo, por las operaciones y actividades que realizan específicamente. Se entrevistó a las personas responsables del área y se tuvo a la vista la documentación que se consideró necesaria, para luego emitir el informe correspondiente y demostrar la validez de la hipótesis planteada en el plan de trabajo original del tema de tesis: **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES CON TARJETA DE CRÉDITO.**

La metodología utilizada para la investigación y elaboración de la presente tesis ha sido de acuerdo a las Técnicas de Investigación, las cuales exigen que debe seguirse una secuencia lógica en las actividades realizadas. Para una mejor comprensión ésta tesis se presenta en cinco capítulos. El capítulo uno describe las generalidades de los bancos emisores de tarjeta de crédito, historia de la tarjeta de crédito y la legislación aplicable en Guatemala a la tarjeta de crédito. El capítulo dos describe el fraude con tarjeta de crédito, desde los antecedentes, ciclo del fraude, tipos de fraude, causas y efectos de un fraude, controles y procedimientos para la prevención y detección del fraude. El capítulo número

tres se refiere directamente al tema del Área de Seguridad y Riesgo de la tarjeta de crédito, en el que se describen las actividades de dicha área incluyendo el procedimiento de la resolución de los casos de fraude detectados. El capítulo cuatro describe la importancia de la participación del Contador Público y Auditor en la prevención y detección de fraudes con tarjeta de crédito, indicando además las actividades de las otras áreas consideradas de riesgo, describiendo además las normas de auditoría aplicables. En el capítulo cinco inicia con los antecedentes del banco que se tuvo como unidad de análisis, luego se realizó la evaluación a los controles y procedimientos existentes de acuerdo a los procedimientos y técnicas de auditoría a las áreas de riesgo, previamente identificadas. Se desarrolla un caso práctico sobre las solicitudes de tarjeta de crédito para lo cual se obtuvo una muestra para luego emitir la conclusión sobre los hallazgos realizados.

Se considera que ésta tesis será un aporte importante para el lector, estudiante y para el profesional del área de auditoría, ya que existe muy poco material didáctico sobre el tema de tarjeta de crédito y sobre la importancia que tiene la labor de prevenir y detectar el fraude en el uso de la misma.

CAPITULO I

LOS BANCOS EMISORES DE TARJETA DE CRÉDITO

1. Generalidades

1.1 Aspectos legales de los bancos:

De conformidad con el Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo dos, indica que se consideran bancos los legalmente constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros autorizados a operar en el país. Los bancos autorizados por la Ley podrán usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la palabra banco.

La constitución de un banco nuevo esta regulado por la Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002). En dicho Decreto se formulan los requisitos básicos que deben cumplirse para el establecimiento de un nuevo banco nacional, sucursal de un banco nacional en el extranjero y sucursales de bancos extranjeros en Guatemala. Las formalidades detalladas para dicho efecto están contenidas en el Reglamento de la misma Ley.

1.2 Estructura y Evolución:

En la economía mundial, las entidades financieras juegan un papel importante y en Guatemala han expandido sus operaciones de tal manera que representan un sector bastante considerable.

El sistema financiero en Guatemala ha tenido una serie de cambios, debido a un incremento acelerado de las empresas en la industria, lo que ha provocado el desarrollo de un mercado más competitivo.

El sistema financiero guatemalteco tiene dos segmentos. El primero lo constituye el sector financiero formal o sea el regulado y el segundo lo conforman el sector financiero informal. “El sector financiero formal esta conformado por instituciones cuya autorización es de carácter estatal, sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Abarca un subsector bancario y uno no bancario.”^(1: 6, 7)

El subsector bancario incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras. El subsector no bancario esta conformado por los Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, Casas de Cambio, además, por el Instituto de Fomento Municipal y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.

Anteriormente a los bancos les era prohibido prestar tipos de servicios que no estuvieran establecidos en la Ley. “En 1,993 se modificó el marco regulatorio respecto a las operaciones bancarias, con lo cual se amplió el margen de acción de los bancos al introducir al mercado financiero otros servicios”^(1: 7) Con esta ampliación y con los altibajos que registró la economía guatemalteca en la década de los noventa, los bancos han experimentado gran presión competitiva, lo que generó la diversificación de sus productos financieros, lo que ha inducido que el uso de la tarjeta de crédito, ofrecido dentro de tales productos financieros, haya aumentado y obtenido una mejor aceptación en la sociedad de consumo.

El mundo esta experimentando cambios irreversibles y Guatemala no esta al margen de los procesos de transformación. La globalización y la liberación financiera han traído cambios sustanciales dentro del mercado financiero guatemalteco, especialmente al bancario.

- ✓ Globalización: Cambios y transformaciones en los aspectos políticos, económicos, sociales, de ciencia y tecnología de los países.
- ✓ Liberación financiera: “En 1989, La Junta Monetaria dejó en libertad a los bancos del sistema para fijar las tasas de interés; además, autorizó la constitución de depósitos interbancarios y flexibilizó la política cambiaria.” (1: 10)

En la globalización sobreviven los bancos más fuertes, por lo que en Guatemala se han dado fusiones de bancos y creación de grupos financieros. Uno de los impactos de la globalización en los bancos es la reducción del margen financiero. Siendo el margen financiero el principal ingreso de los bancos, estos han tenido que buscar y mejorar otras fuentes de ingresos prestando servicios de intermediación financiera.

Con todos estos cambios el volumen de operaciones que manejan los bancos ha aumentado, obligándolos a invertir grandes cantidades de dinero para estar a la vanguardia en lo que es tecnología y maximizar sus servicios y poder ser competitivos dentro del mercado financiero.

Dentro de los cambios tecnológicos más importantes que han favorecido el crecimiento de los productos bancarios podemos citar los siguientes: la creación de una red de POS, el uso de la red de cajeros automáticos, el correo electrónico y el Internet. El uso del Internet ha tenido muy buena aceptación por el cliente y dentro de poco tiempo, la mayoría de operaciones bancarias, el cliente las podrá realizar desde el escritorio de su oficina o bien desde la comodidad de su casa.

Dentro de los servicios que los bancos ofrecen con la innovación de equipo y medios de comunicación, se puede enumerar los siguientes:

- ✓ Banca electrónica
- ✓ Tarjeta de crédito,
- ✓ Tarjeta de débito,
- ✓ Seguros
- ✓ Fondo de pensión
- ✓ Operaciones en el extranjero
- ✓ Cajeros automáticos
- ✓ Asesoramiento financiero
- ✓ Arrendamiento financiero
- ✓ Factoraje
- ✓ Administración de cuentas

2. Banco emisor de tarjeta de crédito:

2.1 Definición:

“Entidad financiera autorizada por la legislación bancaria local y por la marca de respaldo de tarjeta de crédito, para emitir plásticos de tarjeta de crédito a clientes, con quienes ha suscrito previamente un contrato para que ellos a su vez reintegren a dicha institución el pago total o financiado de la deuda que este pendiente como saldo de la tarjeta de crédito” (23)

Además, de estar regulados por la legislación local aplicable, tiene que cumplir con los requisitos establecidos en los reglamentos operativos de la marca de respaldo de la tarjeta de crédito con la cual emitirán los plásticos.

2.2 Antecedentes:

Es importante mencionar que hace más de 4,000 años quedaron definidas las principales funciones de una intermediaria financiera las cuales son: captación y custodia de fondos, transferencia de fondos y concesiones de crédito. La intermediación financiera apareció en diferentes regiones del mundo civilizado en la medida que las actividades agrícolas o comerciales se fueron desarrollando y generalizando en diferentes partes del mundo.

En cuanto a la historia de las instituciones bancarias emisoras de tarjeta de crédito se remonta a la década de los años 1,910, cuando en los Estados Unidos se emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor. Luego otras instituciones financieras, emiten documentos que daban la oportunidad a los clientes de consumir y pagar después, ya sea de contado el saldo o en cuotas mensuales sin incurrir en cargos extras por financiamiento. Este tipo de tarjeta llega casi a desaparecer debido a la enorme limitación del acceso al crédito como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de Estados Unidos de América, derivadas de la Segunda Guerra Mundial. Pero solo fue hasta después que la primera institución especializada en emisión de tarjeta de crédito, La Diners Club, aún no siendo un banco logró colocar en el mercado en pocos años cerca de un millón de tarjetas.

En 1,951 el Franklin National de New York se constituye como el primer banco emisor de tarjeta de crédito, motivando a otros cien bancos locales a emitir sus propias tarjetas. Estas tarjetas únicamente eran aceptadas en los comercios locales teniendo las características similares a las que opera la tarjeta de crédito de hoy día. Por ser de uso solamente local desaparecieron con la misma rapidez con que aparecieron.

“En 1,957 ya había alrededor de unos 26 bancos que ofrecían tarjeta de crédito a unos 750,000 clientes, quienes originaban en consumos alrededor de 40,000,000 de dólares”⁽²⁴⁾

En el año de 1,958 el Bank Of América emitió tarjetas de crédito que solo podían utilizarse en el estado de California, luego en el año de 1,965 realizó acuerdo de licencias con bancos fuera del estado de California. Con la aceptación de la tarjeta los bancos más fuertes empezaron a vender franquicias, con lo cual dieron la oportunidad a bancos no solo de Estados Unidos si no de todo el mundo a emitir tarjeta de crédito; para los años 60 ya existían asociaciones bancarias tales como MasterCard Internacional y Visa Internacional, cuyas marcas extendieron el uso de la tarjeta de crédito a nivel mundial.

En Guatemala, fue aproximadamente en la década de los 60 que se introdujo la tarjeta de crédito. Visa Internacional empezó a expandir su mercado en América Latina y en Guatemala se colocó en poco tiempo como la tarjeta de crédito de mayor presencia en el mercado, ya que la mayor parte de los bancos emisores de tarjeta de crédito trabajan con la marca Visa, mientras que Master Card y American Express, son manejadas por tres y una institución respectivamente. Credomatic, Banco UNO y Banco Industrial emiten tarjetas Mastercard, mientras que Credomatic, es la única institución que emite tarjetas American Express. Esto se debe a que Master Card y American Express están enfocadas a un segmento de clientes con un mejor nivel de vida económico.

En Guatemala, podemos citar en el orden de importancia a los bancos que emiten tarjeta de crédito:

Cuadro No.1

BANCOS EMISORES DE TARJETA DE CRÉDITO

Banco	Marca	Respaldo de:
Cuscatlan de Guatemala	VISA	Tarjetas Cuscatlan-Plata Visa
UNO, S.A.	VISA-MASTER	Tarjetas Banco UNO
Industrial, S.A.	VISA / MASTER	Tarjetas Bi-credit
De América Central, S.A.	VISA / MASTER/A.EXPRESS	Tarjetas Credomatic
Financiera Multicredit	VISA	Tarjetas Multicredit
G&T Continental,	VISA	Tarjetas Conticredit
De Occidente, S.A.	VISA	Tarjetas Banco Occidente
Del Café, S.A.	VISA	Tarjetas Banco del Café
De la Republica, S.A.	VISA	Tarjetas Banco de la República
Internacional, S.A.	VISA	Tarjetas Banco Internacional
De Exportación, S.A.	VISA	Tarjetas Banco Exportación.
De Comercio, S. A.	VISA	Tarjetas Banco de Comercio
De Desarrollo Rural, S.A.	VISA	Tarjetas Banrural
Crédito Hipotecario Nacional	VISA	Tarjetas Crédito Hipotecario Nacional

Fuente: Conocimiento propio del mercado de tarjeta de crédito en Guatemala, año 2,005

2.3 Reseña histórica de la tarjeta de crédito:

En Guatemala fue en el año 1,966 cuando se emitió la primera tarjeta de crédito, siendo Valores Internacionales o Credomatic el primer emisor Visa y MasterCard, seguido por Bi-credit.

A la fecha, el uso de la tarjeta de crédito en Guatemala se ha incrementado, de acuerdo a la filosofía global y actuación local de las marcas líderes que dominan el mercado. Las cuales tienen como objetivo primordial convertirse en el sistema de pago universal.

“Aproximadamente en Guatemala hoy día circulan alrededor de 1,100,000 de tarjetas de crédito que originan alrededor de 2 billones de quetzales en transacciones al año, con un promedio aproximado de Q.250.00 por transacción realizada” (31)

La decadencia que ha sufrido la cultura económica de los guatemaltecos, representa para los bancos emisores de tarjeta de crédito la oportunidad de colocar tarjetas de crédito que se adapten a las necesidades económicas y forma de vida de cada sector. Es obvio que los beneficiados con este incremento, no serán únicamente los bancos emisores de tarjeta de crédito. Los comercios también mejoran sus ventas al aceptar como forma de pago la tarjeta de crédito, por los servicios que ofrecen.

La tarjeta de crédito ha evolucionado en el mercado al grado de estar al alcance de toda persona. Por lo que su uso, ahora ya no se limita únicamente a transacciones de compra.

3. Objetivos:

Dentro de los objetivos que persiguen los bancos emisores de tarjeta de crédito se pueden enumerar los siguientes:

- a) Aumento de presencia en el mercado financiero, con relación a la competencia.
- b) Diversificar y brindar más productos financieros a sus clientes.
- c) Incremento a sus ganancias.
- d) Mantenerse a la vanguardia en el ambiente financiero.
- e) Generar fuentes de trabajo

4. Forma de organización:

De acuerdo al concepto de Organización, se entiende que es la acción y efecto de planificar y ejecutar.

En lo que se refiere a la organización de la estructura de departamentos de un banco emisor de tarjeta de crédito, encontramos que existe un patrón pero el mismo no es rígido, ya que varía con relación de un banco a otro.

Si hablamos en el aspecto legal, la Ley de Bancos y Grupos Financieros en el artículo veintisiete, indica como debe ser la organización de los grupos financieros; poniendo como responsable del grupo al banco o a la empresa controladora. En los artículos seis y siete se establece como debe ser la constitución y autorización de un banco.

Como los bancos de acuerdo a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, deben ser constituidos como sociedades anónimas, les es aplicable además, lo establecido en el Código de Comercio en el capítulo siete.

Con los cambios a las leyes aplicables a las operaciones derivadas del movimiento de la tarjeta de crédito, si la empresa que maneja estas operaciones es una empresa del grupo financiero, pero no es el banco directamente, tiene que hacerse el cambio, para que sea fiscalizada por La Superintendencia de Bancos, cuando esté conformado el Grupo Financiero.

5. Tarjeta de crédito:

La tarjeta de crédito por ser un negocio con particularidades propias, tanto para otorgar el crédito como la forma de operar en si, maneja una serie de términos propios, los cuales se consideran importantes dominar. Para entender de mejor forma el tema desarrollado, a continuación se describen los más usuales e importantes.

a) Tarjeta-habiente:

“persona a favor de la cual se emite la tarjeta de pago, es decir, el titular

autorizado de la cuenta representada por la tarjeta que emite la institución financiera”. (23)

- b) Tarjeta Adicional: Plástico emitido a favor de una tercera persona, bajo la responsabilidad del titular.
- c) Autorización: “La aprobación que el comercio recibe de la institución financiera emisora de la tarjeta para que la misma sea aceptada como forma de pago de los bienes y servicios adquiridos” (23)
- d) Visa-Master: “Asociación a la cual están afiliadas y conectadas las instituciones financieras miembros del sistema emisores y adquirentes para poder procesar las transacciones de pago de los consumidores”. (23)
- e) Adquirente: “Entidad financiera dedicada a afiliar comercios, para la aceptación de tarjeta de crédito” (23)
- f) Emisor: Entidad financiera dedicada a emitir tarjetas de crédito. (23)
- g) Troquelado: Acción de grabar en plásticos vírgenes los datos del cliente, tanto en relieve como en la banda magnética.
- h) Incoming: “Archivo que contiene todas las transacciones realizadas con tarjeta de crédito tanto en el extranjero como en el país, recibidas de Visa-MasterCard para ser aplicadas al estado de cuentas de los clientes”. (23)
- i) Outgoing: “Archivo que contiene todas las transacciones realizadas con tarjeta de crédito tanto en el extranjero como en el país, enviadas a Visa-MasterCard para que a su vez le sean enviadas al emisor para ser aplicadas al estado de cuenta del cliente.” (23)
- j) Comercio Afiliado: “Comercio que firma un contrato con una institución financiera (adquirente), para aceptar tarjetas como medio de pago por los bienes y servicios que brinda al público”. (23)

- k) POS: Punto de Venta. “Aparato conectado al sistema central de consultas del emisor o adquirente, en el cual es deslizada la tarjeta, con el propósito de leer en la banda magnética los datos del cliente, para recibir autorización y aceptar el consumo”. (23)
- l) Extrafinanciamiento: Línea de crédito adicional al límite de crédito de la tarjeta, otorgada a clientes seleccionados.
- m) Fecha de corte: Fecha límite para la utilización de la tarjeta, antes de emitir estado de cuenta con el saldo del período.
- n) BIN: “Número de Identificación Bancaria. El cual sirve para identificar a los miembros emisores y adquirentes ante la marca con que se emiten los plásticos de tarjeta de crédito” (23)
- o) Skimming: Clonación de la tarjeta original. Acción de hacer una copia completa de la banda magnética original de una tarjeta, con el único fin de elaborar otra tarjeta de crédito que contenga información original en la banda magnética. Este tipo de fraude únicamente se puede prevenir evaluando periódicamente los parámetros que se tengan para la actividad de monitoreo de transacciones, debido a que la acción de copiar la banda magnética ocurre fuera del alcance que pueda tener el control interno.

5.1 Definición de Tarjeta de crédito:

Cuando mencionamos tarjeta de crédito, enseguida visualizamos o nos hacemos a la idea de una tarjeta de plástico con una banda magnética que nos permite acceder a la posibilidad de “comprar sin pagar en el instante”, o sea diferir el pago de lo que compramos para el siguiente mes e inclusive más tiempo.

Si hablamos de forma, podemos decir que: físicamente la tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características generales han adquirido absoluta uniformidad, por comodidad de tenencia, uso y necesidad. En el Reglamento Operativo de Visa Internacional, encontramos la siguiente definición: “tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios afiliados al sistema, mediante su firma y la exhibición de la misma”.

Realmente dar un concepto exacto de tarjeta de crédito, no es posible, derivado de que por sus mismas características y a las diferentes formas de uso, existen diversos conceptos siendo los más usados actualmente.

- ✓ “La moneda común del mundo”
- ✓ “La mejor herramienta para los negocios”
- ✓ “ Es un medio de pago, sin uso de efectivo”
- ✓ “Dinero plástico”

5.2 Características:

Estas variarán de acuerdo a la marca a que pertenezcan. “Las que se consideran indispensables, son las siguientes:

- a. Debe ser emitida por una sociedad de naturaleza financiera.
- b. Holograma de la marca que representa.
- c. Color exigido por la marca que representa.
- d. Panel para firma del cliente.
- e. Banda Magnética con la información requerida debidamente grabada.
- f. Nombre del cliente.
- g. Número de cuenta asignado al cliente.

- h. Nombre de la institución que la emite.
- i. Fecha de vencimiento.
- j. “Código verificador de la tarjeta (CV2)” (24)
- k. Código verificador del valor del tarjeta habiente (CVV)” (24)

5.3 Uso de la tarjeta:

Las marcas de respaldo de tarjeta de crédito (Visa, Mastercard, American Express, Dinner’s) tienen como visión y meta, que en un futuro no muy lejano, la tarjeta de crédito reemplace cheques y el efectivo, convirtiéndose así en el principal sistema de pago global al consumidor.

En realidad la tarjeta de crédito hoy día se ha convertido en una herramienta para los negocios. Las operaciones realizadas con tarjeta de crédito constituyen un volumen mayor a la suma de las transacciones realizadas con otro tipo de forma de pago. El uso de la tarjeta es cada vez mayor en todos los sectores, incluso en aquellos establecimientos que tradicionalmente han aceptado solamente la forma de pago en efectivo, han implementado la aceptación de tarjetas de crédito debido a las ventajas que les aporta de poder brindar a sus clientes un mejor servicio.

Las ventajas que la tarjeta de crédito brinda a los comercios son:

- ✓ Aumento en el nivel de ventas
- ✓ Disminuye el riesgo en el manejo de efectivo
- ✓ Facilidad de operación

La tarjeta de crédito puede ser utilizada en todos los comercios que exhiban el logo de la marca a la que pertenece. Puede ser utilizada además en cajeros automáticos, en transacciones de Internet o transacciones por correo u órdenes telefónicas.

Para la mayoría de personas que la utilizan realmente representa un crédito, porque el consumo efectuado hoy puede ser pagado a la institución financiera, ya sea de inmediato o aprovechar el plazo hasta la fecha de corte; dependerá de la capacidad de pago que tenga el titular de la misma. Así mismo, el uso que se le dé a la misma, será de acuerdo al conocimiento que tenga sobre como evitar el pago de los cargos que por los consumos y saldo que mantenga en su tarjeta, tenga que pagar al banco emisor de la misma.

Las formas más comunes en las que se usa una tarjeta de crédito dentro de nuestro medio son:

- ✓ Pago de bienes y servicios
- ✓ Pago de extrafinanciamiento
- ✓ Para retiro de efectivo en cajeros automáticos o cajas del banco emisor
- ✓ Transacciones de Internet
- ✓ Transacciones de Ordenes Telefónicas o por correo.
- ✓ En Promociones.
- ✓ Como garantía de reservaciones.

El uso que el cliente pueda darle va a estar limitado de acuerdo, a las condiciones de emisión del plástico y al tipo de tarjeta al que corresponda. El contrato de solicitud de la tarjeta indica las obligaciones y derechos que al momento de firmar el mismo, contraen tanto el tarjeta habiente como el emisor.

6. Tipos de tarjeta de crédito:

Los diferentes estilos de vida y los segmentos de clientes llevan a la necesidad de crear diferentes productos financieros, surgiendo de esta forma los diferentes tipos de tarjeta de crédito.

6.1 Segmentación:

Es el método de división de los clientes en grupos, de acuerdo a aquellas características más relevantes en sus necesidades de pagos y hábitos de consumo.

Los estudios de mercado nos darán como resultado las necesidades de cada segmento, lo cual ayuda, para la colocación de la tarjeta adecuada y obtener los beneficios como emisor de tarjeta:

- ✓ Ampliación de la base de clientes,
- ✓ Mayor efectividad de mercadeo,
- ✓ Reducción de costos,
- ✓ Incremento en los ingresos y rentabilidad.

6.2. Clasificación general de la tarjeta de crédito:

- a) Tarjeta de crédito local: Es aquella tarjeta que únicamente tiene validez en el territorio del país donde fue emitida.
- b) Tarjeta de crédito Internacional: Son aquellas tarjetas que tiene validez en todo el mundo, donde sea aceptada la marca que la respalda.

6.3. Clasificación por beneficios:

- a) **Clásica:** Tarjeta emitida desde 1,978.

Sus características son:

- Producto para mercado masivo.
- Mayor aceptación en comercios locales e internacionales.

- Puede ser introducido en cualquier segmento.
- Menos requisitos que cumplir.
- Límite de crédito mínimo: Q2, 000.00.

b) **Corporativo:** emitida al igual que la anterior en 1,978.

Sus características son:

- Plástico emitido a nombre de la empresa.
- Se utilizan solo los plásticos adicionales a nombre de los ejecutivos.
- Es considerada como la mejor herramienta para los negocios.
- Indistintamente a la marca que pertenezca, ofrece un seguro de viaje para él Usuario y familia en algunas circunstancias.

c) **Oro:** Circula en nuestro mercado desde 1,980.

Sus características son.

- Recompensa la lealtad y capacidad financiera del cliente.
- Ofrece mayores oportunidades de beneficios.
- Atrae clientes con elevados hábitos de compra.
- Incrementa el poder de compra.
- Representa una cartera de crédito seleccionada.
- Ofrece servicios y beneficios adicionales.
- Mayores requisitos a cumplir en la solicitud del plástico.
- Límite mínimo de crédito: Q. 28,000.00.

d) **Empresarial:** Esta tarjeta tiene poco tiempo de estar en el mercado Guatemalteco, circula desde 1,994.

Sus características son:

- Plástico emitido a nombre de una empresa.
- El plástico titular no puede usarse solo los adicionales.
- Se adapta perfectamente a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas.
- Facilita el control de gastos y de la financiación de los mismos.
- Reduce al mínimo la necesidad de contar con efectivo para viáticos del personal.
- Límite mínimo de crédito: 40,000.00.

e) **Platinum:** Esta tarjeta circula en Guatemala desde 1,999.

Sus características son:

- Tarjeta prestigiosa.
- Es el paso siguiente de una tarjeta oro.
- Otorgada a un segmento seleccionado de clientes.
- Como emisor de la misma debe calificar ante la marca.
- Ofrece beneficios adicionales de parte de la marca como de parte del Emisor.
- Límite mínimo de crédito: Q.60, 000.00.

f) **Tarjetas de Compras Institucionales:**

Sus características son:

- Plástico emitido a nombre de una empresa.
- El plástico titular no puede ser utilizado, solo los adicionales.
- Utilizado en un segmento de establecimientos (Restaurantes ejemplo).
- Minimiza el riesgo de manejo de efectivo entre empleados.
- Incrementa la eficiencia de los procesos de adquisición de bienes.
- Optimiza controles de gastos en determinados comercios.
- Límite mínimo de crédito: Q.160, 000.00.

g) Tarjeta de Viaje:

Sus características son:

- Tarjeta de gran ayuda a la administración de una institución.
- Para pago de gastos de funcionarios y empleados.
- Asegura el cumplimiento de las políticas de precios y viajes.
- Opción de informes y facturación que se adaptan a las necesidades del cliente.

l) Tarjeta Infinite:

Sus características:

- Tarjeta premium de más alto perfil,
- Diseñada para cubrir necesidades del viajero internacional activo y receptivo de nuevas tecnologías.
- Mayor nivel de utilidad.
- Servicio exclusivo de Internet.
- Límite de crédito mínimo Q.160, 000.00.

En Guatemala aun no existen emisores para este tipo de tarjeta.

7. Ventajas y desventajas en el uso de la tarjeta de crédito:

7.1 Ventajas:

Las ventajas importantes que se conocen sobre el uso de la tarjeta de crédito se describen a continuación:

- a) Aceptación en el ámbito mundial en cualquier comercio que exhiba la marca a que pertenezca.
- b) Se puede utilizar en compras o retiros de efectivo.
- c) Mayor conveniencia de servicios.

- d) Crédito inmediato.
- e) Menor riesgo de ser víctima de robo de efectivo o cheques.
- f) Elimina el circulante.
- g) Uso del financiamiento por los consumos durante el mes.
- h) Financiamiento gratuito en caso de pago de contado.
- i) Acceso a los cajeros automáticos, los 365 días del año, las 24 horas.
- j) Seguro de viajes.
- k) Seguro de autos rentados.
- l) Seguro contra robo.
- m) Seguro contra fraude.
- n) Reemplazo del plástico en caso de emergencia, en cualquier parte del mundo.
- o) Transacciones a través del Internet.
- p) Referencias crediticias para el buen usuario.
- q) Reducción de costos administrativos para los establecimientos.
- r) Reducción de riesgo de manejo de efectivo para el comercio.
- s) Garantía de pago y evita gestión de cobro al comercio.
- t) Aumento de volumen de ventas para el comercio.
- u) Descuentos y promociones especiales por ser poseedor de una tarjeta de crédito en particular si es buen usuario de la misma.

7.2 Desventajas :

Las desventajas de la tarjeta de crédito con relación a las ventajas que ofrece, son pocas y al igual que las ventajas van tanto para el tarjeta-habiente como para el comercio:

- a) Alta tasa de interés por el financiamiento, 1.63 % mensual.
- b) Comisiones por transacciones; (retiros de efectivo, por cheque rechazado, por pago retrasado).

- c) Riesgo de robo y fraude.
- d) Riesgo de extravió y fraude.
- e) Descontrol en gastos del usuario o tarjeta habiente.
- f) Por uso del financiamiento, el costo del bien adquirido sube.
- g) Riesgo de caer en mora por los altos pagos que pueda generar.
- h) Riesgo de caer en cobro jurídico por mora.
- i) Riesgo de malas referencias crediticias.
- j) Pérdida por transacciones fraudulentas para el establecimiento.
- k) El comercio cae en riesgo de cancelación de la afiliación, por liquidar transacciones fraudulentas.

8. Legislación aplicable a la tarjeta de crédito:

La tarjeta no es causa jurídica, no genera derechos ni obligaciones, es en sí una consecuencia jurídica cuya causa es un contrato. Este es el que genera los derechos y obligaciones del usuario y del emisor de la misma.

La tarjeta no es una carta de crédito, ni un instrumento de crédito por que la tarjeta no es un contrato y no vale por sí, sino que vale en la medida que exista el contrato mencionado entre la entidad emisora y el cliente usuario por el cual se la emite y se regula su uso.

La tarjeta o el plástico en sí no serviría para reclamar derechos o cumplir obligaciones por que no contiene en si misma elemento alguno que sustente tales pretensiones o vinculaciones legales.

En Guatemala, no existe actualmente una Ley específica con relación a la tarjeta de crédito, acá se citan las regulaciones jurídicas que le son aplicables.

8.1. Código de Comercio: Decreto 2-70

El Código de Comercio en el artículo setecientos cincuenta y siete literalmente dice “Las tarjetas de crédito deberán expedirse a favor de personas determinadas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide y la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden. También deberá expresarse en ellas territorio y plazo dentro del cual son válidas. En lo conducente, se aplicará a las tarjetas de créditos, las reglas de las cartas de órdenes”.

a) Cartas órdenes de crédito: Documento que confiere crédito a la persona a nombre de quien fue expedida. El Código de Comercio en su sección quinta, artículos del setecientos cincuenta al setecientos cincuenta y seis rige todo lo relacionado tanto a derechos y obligaciones para el dador y para el tomador de una carta orden de crédito.

8.2 Ley del Valor Agregado (IVA) Decreto 27-92

Artículo Tres Del Hecho Generador, numeral dos “La prestación de servicios en el territorio nacional”. Los intereses por servicio, deben ser grabados con el porcentaje correspondiente vigente. El emisor debe emitir factura por la totalidad de los intereses cobrados en el estado de cuenta del cliente, de acuerdo al artículo cincuenta y dos de La Ley del Impuesto al Valor Agregado.

8.3 Ley de Bancos y Grupos Financieros: Decreto 19-2002

La emisión y operación de tarjeta de crédito por parte de un banco está autorizado por el artículo cuarenta y uno de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, literal b, que en el numeral 5 indica “Emitir y operar tarjeta de crédito”

CAPITULO II

FRAUDES CON TARJETA DE CRÉDITO

1. Definición de Fraude:

El vocablo Fraude se refiere a: “Engaño que se hace a uno para procurarse una ventaja en detrimento de él, de los actos del deudor que dejan al acreedor sin medios de cobrar lo que se debe”. (6: 750)

El diccionario para Contadores del autor Kohler se refiere a fraude como: “Práctica de la simulación o del artificio con intención de engañar o lesionar a otro, ordinariamente el fraude involucra la representación falsa y voluntaria o la ocupación deliberada de un hecho importante con el fin de inducir a otra persona a que haga o se abstenga de hacer algo en su detrimento, o de no revelar un hecho importante, de esta manera podrá inducirse fraudulentamente a una persona a que renuncie a sus derechos sobre una propiedad, o que abandone sus derechos legales, a que se firme un contrato desventajoso” (15: 263)

El término “fraude” se refiere a un acto intencional por parte de uno o más individuos de la administración, empleados o terceras personas, que da como resultado una representación errónea de los estados financieros.

El fraude puede implicar:

- ✓ Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
- ✓ Malversación de activos.

- ✓ Supresión u omisión de los efectos de transacciones en los registros o documentos.
- ✓ Registro de transacciones sin sustancia.
- ✓ Mala aplicación de políticas contables.

La esencia de los fraudes punibles (estafas) reside en el elemento interno: engaño, que es, la mutación o alteración de la verdad para defraudar el patrimonio ajeno. Mediante una manipulación o ardid, se procura hacer llegar al dominio del activo, el bien ajeno. “Las legislaciones modernas ante lo arduo de encontrar una definición que comprenda íntegramente en reducidos términos la complejidad del fraude, prefieren hacer una lista detallada de los casos de incriminación, provistos cada uno de constitutivas especiales pero comprendidos todos ellos bajo la denominación común de fraude (González de la Vega 1985:245)” (5: 522-523)

El fraude puede ocurrir en todo tipo de ente: público y privado, de beneficencia y con fines de lucro, industrial, comercio, de servicio y financiero.

Las entidades financieras por administrar activos que por su naturaleza inherente son de fácil conversión o por el tipo de actividad que desempeñan, están expuestas a ser víctima de actividades fraudulentas en forma más rápida que el resto de empresas.

Los tipos más frecuentes de actividades de fraude, que usualmente ocurren podrían incluir pero no limitarse a:

- ✓ Utilizar plásticos destruidos parcialmente
- ✓ Lavado de dinero con tarjeta crédito
- ✓ Robo de estados de cuenta.

- ✓ Consumo y retiros de efectivo usando una tarjeta de crédito no entregada o robada o clonada.
- ✓ Robo de base de datos de clientes.
- ✓ Operaciones de créditos y pagos a cuentas fraudulentas.
- ✓ Activación de tarjetas inactivas y retiro de fondos de éstas.

Derivado de la amplia gama de estrategia de fraudes descritos anteriormente que los delincuentes pueden efectuar, la administración de riesgo para minimizar la ocurrencia de fraude es de suma importancia para la entidad financiera, ya que cualquier deficiencia en su sistema de control interno puede ocasionar pérdidas de sumas de dinero muy elevadas.

El fraude puede adoptar diversas formas ya que los individuos u organizaciones que lo perpetran, buscan formas más sofisticadas y complejas de hacerlo con el fin de burlar el sistema de control interno establecido por la entidad que se trate. Sin embargo, no es nuestro objetivo cubrir estas diferentes formas y entidades ya que en éste capítulo nos enfocaremos específicamente al fraude con tarjeta de crédito.

2. Fraude con Tarjeta de Crédito:

“Transacción en la cuál el tarjeta habiente no participó, ni autorizó un consumo o retiro de fondos con su plástico”.(26: 2-6)

Para ampliar el concepto de fraude con tarjeta de crédito, se puede decir que: son todas aquellas transacciones realizadas con un plástico valido o invalido, con el fin premeditado de obtener bienes y servicios, los cuales serán cargados al estado de cuenta del titular del mismo, como transacciones legítimas,€ que obviamente el tarjeta habiente no reconocerá,

lo cual representa pérdida para el banco emisor de la tarjeta; esto dependerá del tipo de fraude para determinar si los valores son recuperables o no.

2.1 Antecedentes:

El fraude con tarjeta de crédito se ha dado desde que se emitieron las primeras tarjetas de crédito. Para los expertos en la materia, la tarjeta de crédito representa, una forma de robo o sustracción, ya sea de efectivo o bienes adquiridos, que luego son vendidos para obtener el efectivo, que es el objetivo principal de las personas que se dedican a esta actividad.

Al inicio los delincuentes cometían fraude utilizando tarjetas originales extraviadas por su dueño o tarjetas robadas, las cuales no habían sido reportadas como tales. Seguidamente, se elaboraron tarjetas con características de una tarjeta original. Luego con una tecnología mas avanzada, se logró copiar los datos de la banda magnética, con lo cual se acertó un fuerte golpe a las instituciones emisoras de tarjeta de crédito, pues dio lugar a una nueva forma de cometer fraude, denominada “Skimming” o sea transacciones con una tarjeta que tiene la copia fiel de la banda magnética original, por lo que la institución que es afectada por este tipo de fraude, no tiene otra salida, más que absorber como pérdida el valor de las transacciones originadas por un Skimming o sea una tarjeta clonada.

A medida que los delincuentes y los sistemas de procesamiento se hacen más sofisticados, se multiplican las oportunidades para obtener acceso a información valiosa de tarjetas de crédito.

El Internet es una ventana a la modernización y avance tecnológico de las grandes ciudades, pero para la industria de la tarjeta de crédito el riesgo de fraude que representa es en un nivel bastante elevado. Con el uso del Internet, los piratas cibernéticos han cometido fraudes millonarios, en tan solo minutos, sin dejar evidencia de donde se originó la transacción.

“En el año de 1,989 como una forma de contrarrestar la epidemia mundial de fraude, las marcas de respaldo introdujeron un programa que permitiría que las transacciones originadas en una terminal que tuviera la capacidad para leer la banda magnética, fueran autorizadas únicamente si la misma incluyera un código numérico que coincidiera con el que el emisor tiene en el archivo correspondiente a la tarjeta y así se han ido haciendo mejoras, para proteger a los tarjeta habientes y simultáneamente proteger el negocio de la tarjeta de crédito”.⁽²⁴⁾

“Una de las últimas medidas para evitar la falsificación ha sido la implementación de las tarjetas con microchip, la desventaja que representa, es su alto costo, aparte de ello el riesgo de que el mismo sea robado”.⁽²⁴⁾

Las bandas de criminales, están ahora muy bien organizadas y equipadas con tecnología que les permite cometer fraude desde el lugar de habitación, sin necesidad de tener que estar presentes en el lugar de la transacción. Todo esto hace que los bancos emisores de tarjeta de crédito se preocupen por protegerse y evalúen si sus controles son eficaces.

“Guatemala es sólo una de las sucursales delictivas donde operan las bandas de falsificadores de tarjeta de crédito”.^(7,2) Su relación con los países centroamericanos en

lo que se refiere a fraude con tarjeta de crédito de acuerdo con las estadísticas de la marca Visa, la coloca en un segundo lugar”.(22)

3. Medios en que opera una tarjeta de crédito:

En los últimos tiempos el mercado para la tarjeta de crédito se ha expandido. Esto representa para el banco emisor de tarjeta de crédito la oportunidad de aumentar su cartera.

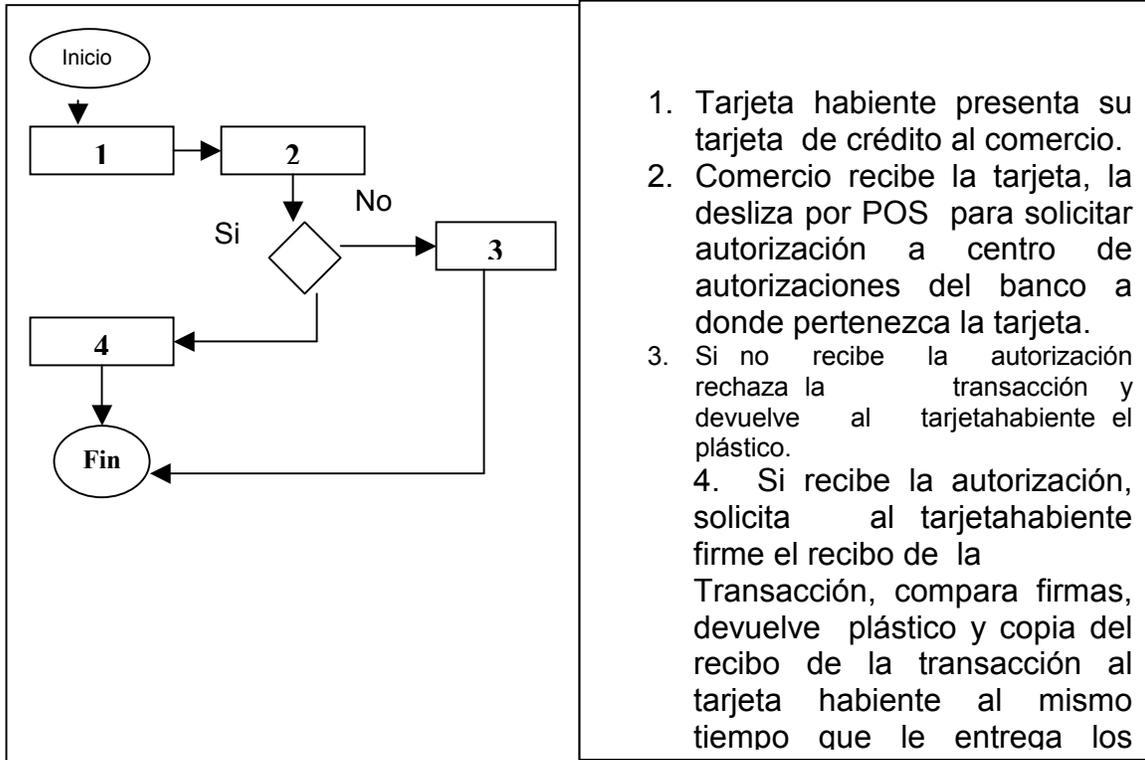
El lanzar al mercado diferente tipos de tarjetas que se ajusten a las necesidades del demandante, ha significado aumento de la circulación de plásticos y al mismo tiempo ha dado la oportunidad a los comercios de aumentar sus ventas.

Los comercios procuran la aceptación de la tarjeta de crédito, como medio de pago de los bienes y servicios que ofrecen, lo cual hace que el medio donde opera una tarjeta se extienda.

El medio en que opera una tarjeta de crédito, puede ser en ambiente de tarjeta presente o tarjeta ausente. Por ejemplo las transacciones por Internet se desarrollan en un ambiente de tarjeta ausente.

Flujograma No. 1

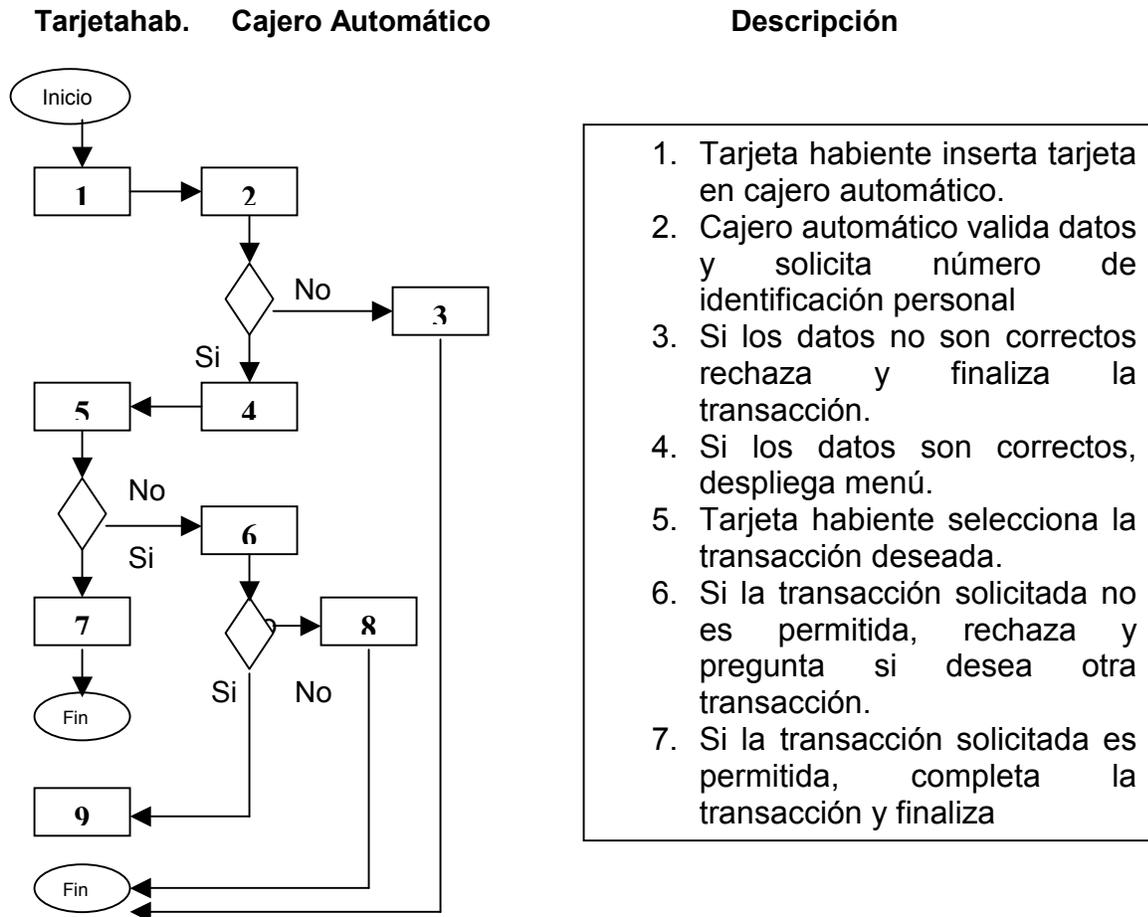
TRANSACCIÓN NORMAL DE COMPRA CON TARJETA DE CREDITO



Fuente de elaboración: Conocimiento propio del proceso de una transacción

Flujograma No. 2

Transacción de Cajero Automático con tarjeta de crédito:



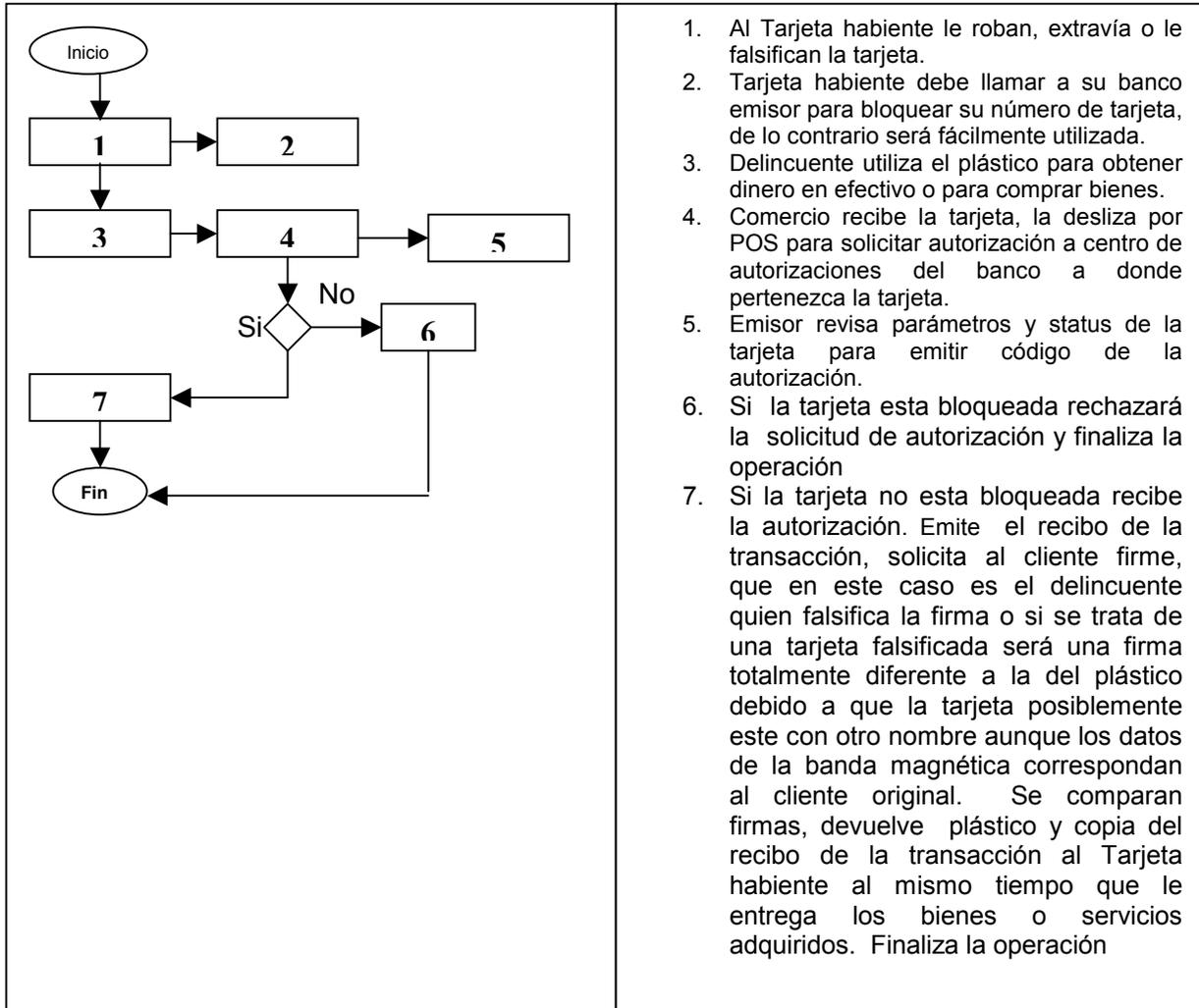
Fuente de elaboración: Conocimiento propio del proceso de una transacción



Flujograma No. 3

Ciclo de una transacción fraudulenta con tarjeta de crédito:

Los siguientes podrían ser los pasos que aplica un delincuente, para realizar una transacción fraudulenta, aunque no necesariamente los describe todos.

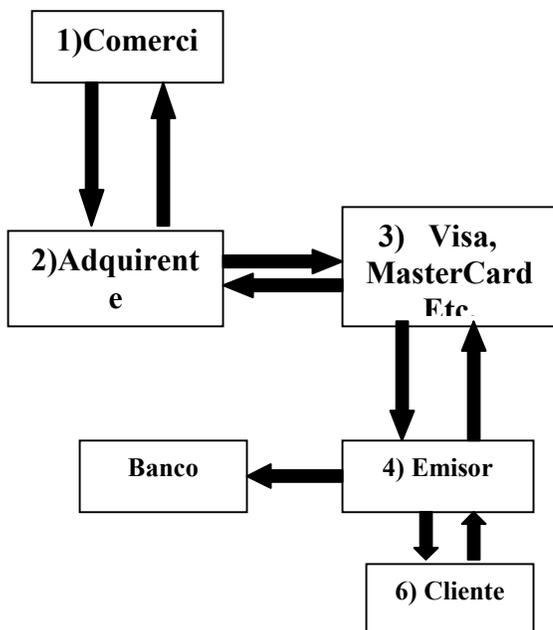


Fuente: E I Periódico Guatemala, martes 29 de enero de 2002, Página 2

Flujograma No. 4

Proceso de liquidación al banco emisor, de la transacción

Fraudulenta con tarjeta de crédito



- 1- Comercio liquida la transacción a su casa afiliadora, ya sea por medio de presentación de recibo físico de la transacción o por medio de archivo electrónico para recuperar el monto de la compra.
- 2- Adquirente o casa afiliadora, paga al comercio y liquida la transacción, en archivo electrónico (outgoing) a través del sistema de liquidación de la marca de tarjeta.
- 3- El sistema de compensación de la marca de tarjeta efectúa, débito y crédito a las cuentas monetarias de cada banco emisor, de acuerdo al monto que reciba en liquidación, para pagar al adquirente y envía, el archivo electrónico (Incoming) al banco correspondiente.
- 4- El banco emisor recibe archivo de Incoming y deposita el valor del mismo a los bancos correspondientes, los cuales ya fueron afectados por la marca de tarjeta.
- 5- Banco emisor aplica archivo de incoming a

Fuente de elaboración: Conocimiento propio del proceso de liquidación de una transacción

Los reclamos por transacciones fraudulentas presentados por los clientes van directamente al área de Seguridad y Riesgo de la tarjeta de crédito, para su respectivo análisis. Los pasos que se describen a continuación solo son un ejemplo, ya que pueden variar de acuerdo a los procedimientos particulares de cada organización.

Cuadro No. 2

Presentación de reclamo por fraude con tarjeta de crédito

Evento realizado	Acción o procedimiento a seguir
<ol style="list-style-type: none"> 1. Detección de transacción sospechosa de ser fraude. 2. Recepción de reclamo de parte del cliente por transacciones de fraude 3. Si el fraude es detectado antes de que el cliente se entere. 4. Si el cliente es el que detectó el fraude. 5. La documentación es trasladada del Area de Atención a Clientes al Area de Seguridad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bloqueo de la tarjeta en el sistema y reposición de plástico al cliente. 2. Se localiza al cliente y se le notifica lo ocurrido con su número de tarjeta, se le solicita se presente a las oficinas del banco para que presente su reclamo por escrito y adjunte la documentación que corresponda. (Tarjeta robada o pérdida: denuncia ante el Ministerio Público, copia de cédula y carta de reclamo. Skimming en otro país, copia de pasaporte) 3. Cuando el cliente se presenta a las oficinas para hacer su reclamo, se le solicita la documentación que corresponda. (descrita en el inciso anterior) 4. Se analiza la documentación para determinar: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de fraude • Responsabilidad del cliente • Que las transacciones estén dentro de los parámetros para ser reclamadas • Se ingresa en el control de casos de fraudes, y se le da el trámite correspondiente de acuerdo al análisis realizado. • Si esta cubierto por seguro. Dependerá de la cobertura del tipo de seguro que tenga. • Si no tiene seguro, tendrá que asumir la responsabilidad. Si esta de acuerdo en pagar pero no tiene la disponibilidad económica en ese

4.1 Tarjeta perdida:

El titular de la tarjeta, extravía su plástico, otra persona la encuentra y la utiliza, falsificando la firma. Mientras el límite de crédito lo permite los delincuentes utilizan el plástico, obteniendo autorizaciones válidas, si es posible del mismo emisor, en el caso de que la tarjeta no presentare ningún aviso de bloqueo, en el sistema de autorizaciones del emisor.

4.2 Tarjeta robada:

Al titular de la tarjeta, le es sustraído y utilizado el plástico, falsificando su firma. Generalmente en estos casos, la tarjeta es utilizada de inmediato por la o las personas que hurtan el mismo. Este patrón de conducta se debe a que cuando una persona es objeto de asalto, inmediatamente pone la denuncia ante el banco emisor para el bloqueo del mismo en el sistema de autorizaciones, con lo cual el plástico queda inhabilitado para cualquier transacción que desee hacerse con el mismo.

4.3 Tarjeta no recibida:

El plástico es recogido o recibido por otra persona, quien la utiliza, usurpando la identidad de la persona titular del plástico. Este tipo de fraude puede ocurrir sin mayor problema, debido que si un banco tiene servicio personalizado para la entrega de sus tarjetas, el plástico puede ser entregado en la dirección correcta, pero no exactamente al titular o cuando es dejado en manos de otra persona, que por alguna razón no la entrega a su dueño y lo utiliza, falsificando la firma del titular. Esto sucede cuando el control interno no requiere o exige que el receptor del plástico se identifique con la cédula de vecindad.

4.4 Solicitud fraudulenta:

Se solicita una tarjeta de crédito con datos y documentación falsa, con el único propósito de cometer fraude. El análisis que el banco haga para otorgar la tarjeta de crédito tiene que ser muy cuidadoso, ya que de lo contrario, no se percatará de que la documentación es falsa. En este tipo de fraude, se emitirá un plástico que contendrá información válida, soportado con documentación que en apariencia no presentará ningún problema, por lo que la tarjeta circulará sin ninguna prohibición y será hasta cuando la tarjeta llegue a saldo en mora, que el banco emisor se de cuenta del monto defraudado, el cual tendrá que asumir ya que no será fácil localizar al cliente, debido a que la dirección y número de teléfono existirán pero no así la persona.

4.5 Tarjeta Falsificada:

Este tipo de fraude hoy en día representa una alta tasa de pérdida para los bancos emisores de tarjeta, debido que los delincuentes están a la vanguardia de la tecnología y para tener la confianza de utilizar la tarjeta sin que les sea rechazado, clonan el plástico y no será hasta que el verdadero titular se de cuenta que tiene en su estado de cuenta transacciones que nunca ha realizado, aún conservando su tarjeta. Este fraude es conocido por los bancos emisores de tarjeta de crédito como Skimming o doble tarjeta ya que existen dos plásticos uno válido y otro aparentemente original.

4.6 Misceláneo (suplantación de identidad)

Este tipo de fraude es parecido al de Solicitud Fraudulenta, porque el delincuente utiliza documentación original, ya sea para solicitar una línea de crédito con tarjeta o para hacer transacciones con un plástico clonado, robado o extraviado.

4.7 Uso fraudulento del número de tarjeta (Tarjeta no presente).

El número original del plástico es utilizado en transacciones, que no necesitan de la presencia del plástico, tales como transacciones de orden telefónico, transacciones por correo convencional, transacciones a través del Internet. En este tipo de transacciones únicamente el comercio solicita número de tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento del plástico, dirección, código postal, país y algún otro dato que considere necesario, ya que los anteriores son datos obligatorios, para que el comercio obtenga la debida autorización. El Internet es el ambiente propicio para cometer este tipo de fraude, por la diversidad de comercios, que son una verdadera atracción para el consumidor.

5. Causas y Efectos de un Fraude:

5.1 Causas:

Es indudable que los fraudes se cometen por causas que en la mayoría de los casos, la persona que lo comete justifica este hecho para sentirse bien de haber cometido el delito.

Se puede indicar que una de las principales causas internas por las que se comete un fraude está originada por la necesidad de dinero que el empleado o la persona tenga y normalmente se argumenta que la empresa tiene mucho dinero y que por lo tanto, una pequeña cantidad de dinero no causará ningún daño con tomarla. En algunas ocasiones el empleado lo toma con la intención de devolverlo.

Una segunda causa interna por la que se comete un fraude es por que una persona se siente mal remunerada o se siente en condiciones de desventaja en relación con otros funcionarios o empleados en el orden económico.

Una tercera causa de fraude es controles y procedimientos deficientes en el manejo de las actividades y operaciones de la empresa.

Se puede poner como cuarta causa aunque esta no es interna, influye en la acción de cometer fraude. La situación económica del país, la alta tasa de desempleo y la violencia.

En lo que se refiere a causas que influyen en cometer fraude con tarjeta de crédito directamente, se enumeran las posibles a continuación:

5.2 Causas Internas:

- ✓ Controles de seguridad deficientes.
- ✓ Custodia de plásticos vírgenes: ¿Quién o quienes tienen acceso a la bóveda de plásticos?
- ✓ Custodia de plásticos troquelados: ¿Qué empleado es el responsable de la custodia de las tarjetas emitidas, que aún no han sido entregadas? ¿Qué procedimiento se tiene para la custodia de los mismos?.
- ✓ Aprobación de créditos: Antes de aprobar la solicitud, se debe hacer la verificación de datos. (No. de teléfono, confirmar la dirección, referencias bancarias, confirmar ingresos, etc.).
- ✓ Emisión y envío de tarjetas: Es uno de los momentos más peligrosos en el ciclo de fraudes, ya que el plástico puede caer en manos de delincuentes.
- ✓ Autorización de transacciones.
- ✓ Sueldo bajos.
- ✓ Mala selección de personal.

5.3 Causas Externas:

- ✓ Situación económica del país: Cada día hay más personas pobres, lo que hace se involucren en actividades delictivas.
- ✓ Robo de tarjeta o clonación de plásticos: Los asaltos y la tecnología hacen que para los delincuentes el negocio de la tarjeta de crédito represente una fuente magnífica para obtener beneficio económico.
- ✓ Aumento de bandas de delincuentes: La decadencia de principios morales, desintegración familiar, etc. hace que haya aumento en el crimen organizado.

5.4 Efectos:

Los efectos de un fraude con tarjeta de crédito solo se podrán medir cuantitativamente. Con cifras se demuestra la cantidad con que ha sido desfalcado un banco emisor de tarjeta de crédito. Estos efectos repercuten negativamente en los siguientes aspectos.

- ✓ Aumento de cartera en mora.
- ✓ Pérdida de credibilidad.
- ✓ Daño a la imagen.
- ✓ Disminución de total de clientes: Debido a que hay clientes que prefieren cancelar su tarjeta después de que han sido objeto de fraude.

6. Controles y Procedimientos sobre Prevención y Detección de Fraudes

Prevención de fraude significa crear un ambiente de trabajo que valore la honestidad y altos ejecutivos que den ejemplo de verdad, honestidad y justicia en sus actividades diarias. En lo que se refiere a la detección de fraudes, la auditoría ha sido usada principalmente para este fin.

La importancia de prevenir fraudes con tarjeta de crédito proviene desde que un banco decide trabajar con tarjeta de crédito, ya que el fin del banco es crecer a través de los productos que ofrece y si estos son utilizados o sustraídos en forma fraudulenta, se esta perdiendo el objetivo con que se inició el proyecto.

En este sentido es importante señalar que los controles y procedimientos por sí mismos no previenen el fraude, sino que simplemente facilitan su detección.

6.1 Controles para la prevención de fraudes:

- a) Segregación de funciones.
- b) Rotación de puestos.
- c) Desarrollo de políticas y procedimientos.
- d) Aumentar el nivel de seguridad.
- e) Restringir el acceso a áreas consideradas de riesgo
- f) Eliminar reportes impresos.
- g) Revisar los procesos.
- h) Colocación de PIN solo por personas autorizadas.

Los controles descritos anteriormente son aplicables perfectamente para lo que es la prevención de fraudes. Pero en lo que se refiere a tarjeta de crédito, se debe considerar controles adicionales, debido a la particularidad del producto en sí. Es importante señalar que debe tenerse claro los controles desde la aprobación del crédito hasta el control de aprobación de transacciones.

6.2 Procedimientos para la prevención de fraudes:

- a) Revisar alertas del sistema de Riesgo.
- b) Localizar al cliente y confirmar la transacción.
- c) Capacitación a empleados.
- d) Pago de salarios competitivos.
- e) Trato equitativo a los empleados.
- f) Proveer un ambiente seguro de trabajo.
- g) Felicitar a los colaboradores cuando se cumplen las metas.
- h) Contraseñas de identificación y políticas de cambio.
- i) Establecimiento de niveles de autoridad.
- j) Restricción de acceso a computadoras con información confidencial.

6.3 Procedimientos para la Detección fraudes:

- a) Auditorias periódicas y sorpresivas.
- b) Realizar inventarios eventuales.
- c) Monitorear transacciones inusuales.
- d) Verificar la frecuencia de las transacciones.
- e) Intentos de autorización.
- f) Cantidad de rechazos de autorización.
- g) Monitoreo de actitudes del empleado, sus valores y satisfacción del trabajo.

En el uso de la tarjeta se debe contar con procedimientos adicionales de acuerdo a la particularidad de operaciones que genera el producto en sí. En lo que se refiere a transacciones electrónicas o sea transacciones a través del Internet, los procedimientos para la prevención de fraude no serán únicamente del punto de vista banco emisor, si no

también del punto de vista del comercio. Considerando importante este punto, a continuación se define el comercio electrónico:

6.4 Comercio Electrónico:

Se define como un intercambio remoto de información de pago entre el comprador y el vendedor por medio de una red de datos electrónicos.

Las marcas de tarjeta de crédito considerando que el Internet es una red abierta al público y que el nivel de fraudes a través de este medio aumenta, ofrecen mecanismos de autenticar los elementos participantes de las transacciones.

- ✓ **Encriptación:** es el método elegido para la transmisión segura de datos. Aún utilizando mecanismos de seguridad como lo es la encriptación de datos, la información de los clientes que reside en los servidores del comercio representa un riesgo por los piratas cibernéticos.
- ✓ **Autenticar las transacciones del Internet es otro método. Transacción Electrónica Segura,** la cual consiste en que tanto el comercio como el tarjeta habiente poseen un certificado digital que servirá para verificar la autenticidad de ambos.
 - a) El Tarjeta habiente antes de enviar la información de pago, verifica en su monedero electrónico el certificado del comercio.
 - b) El comercio verifica el certificado del Tarjeta habiente.
 - c) La información de pago incluida en el certificado es encriptado y la firma electrónica es adicionada a la orden. Con la seguridad de no ser alterada o descifrada en el proceso.

7. Procedimientos para la prevención de fraudes para transacciones electrónicas:

El comercio electrónico está rodeado de circunstancias que crean un nuevo conjunto de riesgos: Su público es mundial, disponibilidad constante, transacciones en el menor tiempo a cualquier parte del mundo.

Por el riesgo inherente que representa se recomienda el siguiente procedimiento al momento de realizar una transacción electrónica.

- ✓ Usar un explorador seguro.
- ✓ Compras en comercios con buena reputación.
- ✓ Saber quién está del otro lado.
- ✓ Mantener contraseña o password en un lugar seguro.
- ✓ Verificar políticas relacionadas al envío y devolución de la mercadería.
- ✓ Proporcionar los datos de la tarjeta, solo si tiene la seguridad y confianza en el comercio.

8. Seguridad Informática

La seguridad informática ha tomado gran auge, debido a las cambiantes condiciones y nuevas plataformas tecnológicas disponibles. La posibilidad de interconectarse a través de redes ha abierto nuevos horizontes a las empresas para mejorar su productividad, lo cual lógicamente ha traído consigo la aparición de nuevas amenazas para los sistemas de información.

Dentro de los riesgos o amenazas que una empresa esta expuesta tenemos:

- ✓ Interceptación de comunicaciones.
- ✓ Acceso no autorizado a ordenadores y redes de ordenadores.
- ✓ Perturbación de redes.
- ✓ Ejecución de programas que modifican y destruyen datos.

- ✓ Ataques de piratas cibernéticos.
- ✓ Virus.

9. El control Interno aplicado al fraude y el Contador Público y Auditor - CPA -

9.1 Definición de Control Interno:

- ✓ “Es el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de un negocio con el fin de Salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables. Promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas descritas”. (20: 178-278)
- ✓ “Metodología general de acuerdo con la cual se lleva a cabo la administración, dentro de una organización dada; así mismo, cualquiera de los numerosos medios para supervisar y dirigir la operación u operaciones en general de una empresa”. (16: 127)

9.2 Elementos de Control:

a) Ambiente de Control:

De acuerdo a la Norma de Auditoría Generalmente Aceptada. No. 14, El Ambiente de Control representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realzar o reducir la efectividad de procedimientos y políticas específicos. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- ✓ La filosofía y forma de operación de la gerencia.
- ✓ Estructura organizativa de la entidad.
- ✓ Funcionamiento del consejo de administración y sus comités, en particular, aquellos comités dedicados a la revisión del proceso de información financiera.
- ✓ Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna.
- ✓ Políticas y prácticas del personal.

- ✓ Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad.

b) Procedimientos de Control:

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), así como las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) definen los procedimientos de control como: los procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control, establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Generalmente se catalogan como procedimientos de control los siguientes:

- ✓ Debida autorización de transacciones y actividades.
- ✓ Segregación adecuada de funciones asignando a diferentes personas la responsabilidad de autorizar transacciones, registrarlas y custodiar los activos.
- ✓ Diseño y uso de los documentos y registros apropiados que aseguren la contabilización adecuada de las transacciones.
- ✓ Medidas de seguridad adecuadas sobre el acceso y uso de activos y registros
- ✓ Verificar la exactitud aritmética de los registros.
- ✓ Controlar las aplicaciones y ambiente de sistemas computarizados.

c) Sistema Contable:

Además de los elementos mencionados anteriormente, la estructura del control interno también está conformada por el Sistema Contable, el cual consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos. Un

sistema contable adecuado, toma en cuenta el establecimiento de métodos y registros que:

- ✓ Identifican y registran todas las transacciones.
- ✓ Describen en forma oportuna todas las transacciones con suficiente detalle, permitiendo la clasificación adecuada de las mismas en los estados financieros.
- ✓ Determinan el período en que las transacciones ocurren, para registrarlas en el período contable correspondiente.
- ✓ Presentan adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros.

9.3 Importancia

La importancia del control interno radica en que permite prevenir la ocurrencia de fraudes cuando se ha diseñado adecuadamente, pero por lo general, el mismo ha sido mal enfocado. Debe ser eminentemente preventivo y enfocarse hacia el análisis de riesgos.

Debido a que la evaluación del control interno es una de las responsabilidades más importantes del auditor, continuamente debe revisar y estar seguro que es adecuado y que se está cumpliendo con el fin de obtener la información requerida por la administración.

Los procedimientos apropiados para evaluar el control interno suelen conocerse a través de experiencias anteriores y de indagaciones con el personal adecuado, así como inspeccionando los documentos y registros de la entidad, observando las operaciones de la misma. Con el fin de evaluar los controles correspondientes y aplicar las pruebas adecuadas.

A continuación se enumeran la importancia de los controles que pueden aplicarse.

9.3.1 Controles Preventivos:

Son los controles básicos que consisten en todos los registros necesarios para el control de las transacciones (formularios, reportes, registros y procedimientos) y que tienen por objetivo evitar errores involuntarios e irregularidades en el trámite de las transacciones, así como desperdicios que puedan clasificarse dentro del grupo de errores que se cometen sin intención de defraudar.

9.3.2 Controles Detectivos:

Tienen por objetivos reducir la posibilidad de que los errores o intentos fraudulentos queden sin ser descubiertos por un período prolongado. Esto permite a la administración depositar mayor confianza en la veracidad de los datos.

9.3.4 Controles Correctivos:

Tienen como finalidad corregir deficiencias a las medidas de control establecidas con el objeto de minimizar el riesgo de pérdidas materiales para la empresa originadas por errores, fraudes y malversaciones.

9.4 Objetivos del Control Interno:

El objetivo es proporcionar confianza a la persona que vaya a realizar estudio y análisis acerca del buen funcionamiento de cualquier entidad.

El estudio y evaluación del Control Interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que: “El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del Control Interno existente, que le sirva de base para determinar

el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.”

Dentro de los objetivos que se persiguen con la implantación de un sistema de control interno se pueden resumir los siguientes:

9.4.1 Protección de los activos:

La finalidad del control interno es mantener una adecuada pero no segura protección de los activos de la compañía contra las pérdidas por utilización o disposición no autorizada.

9.4.2 Obtención de información financiera razonable y oportuna:

La información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansa todas las decisiones que deben tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras. Sin un control interno apropiado no es posible contar con esa información adecuada y oportuna. Toda vez en esta parte descansa gran parte de la existencia de los otros niveles de operación de una entidad.

9.4.3 Promover la eficiencia operativa:

Este objetivo se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia; para esto se formulan principios o políticas, se adecuan métodos al desarrollo operacional de la empresa, se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y se trata de obtener un beneficio mayor, que el costo de su implantación.

9.4.4 Promover el cumplimiento de las políticas de la administración:

Un sistema de control interno diseñado adecuadamente, promoverá la adhesión de los empleados a las políticas específicas que la administración dispone para cada una de las áreas de trabajo. El alcanzar este objetivo depende de que se acompañe de métodos de trabajo, así como de instrumentos y medios complementarios para el control de cada actividad, como en el uso de formas adecuadas, la verificación de funciones por medio de una supervisión constante y con la apertura de la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos de la administración para con los trabajadores.

El Contador Público y Auditor ya sea en su papel externo o interno debe considerar y obtener los conocimientos suficientes sobre los objetivos que persigue la implementación del control interno a determinada entidad o área, para entender y aplicar los procedimientos necesarios que lleven a los objetivos deseados. El CPA no es ni puede ser de hecho responsable de la prevención de fraude y error, su papel es solo de asesoría, sin embargo por ser un profesional conocedor del control interno, puede ser de gran ayuda.

La evaluación del control interno del Área de Seguridad y Riesgo en un banco emisor de tarjeta de crédito, servirá para garantizar que es una herramienta útil en lo que se refiere a prevención y detección de fraudes con tarjeta de crédito, será de esta forma que se constate si se está cumpliendo su objetivo o por lo menos, actúa como un aminoramiento del fraude.

10. Legislación aplicable a fraude con tarjeta de crédito

La diferencia entre fraude y los otros delitos patrimoniales comenzó en el Derecho Romano con la Ley Cornelia de Falsis, dentro del llamado Stellationatus.

“En el stellationatus se comprendieron los fraudes que no cabían dentro de los delitos de falsedad y en general se consideraba estelionato todo delito patrimonial que no pudiera ser considerado en otra daulificación delictiva.” (González de la Vega 1985:245) (5:522-523)

En la época actual se considera el delito de fraudes y dentro de él, los delitos designados como defraudaciones, estafas y otros engaños.

La estafa en sí, es una especie del fraude genérico, pero nuestra legislación adopta el sistema de llamar al delito en general como estafa, olvidando lo impropio de llamar género por especie.

Las leyes de Guatemala, no tipifican específicamente el fraude con tarjeta de crédito como delito alguno.

El Código Penal en el artículo doscientos sesenta y tres, indica “Comete estafa quien induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño, lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales”. Artículo doscientos sesenta y cuatro inciso veintitrés “Quien defraudare o perjudicare a otro, usando de cualquier ardid o engaño, que no se haya expresado en los incisos anteriores”

En su artículo doscientos sesenta y nueve, el Código Penal identifica la palabra defraudación como: “quien de propósito defraudase a otro consumiendo bebidas o alimentos o haciéndose prestar algún servicio de los de pago inmediato; será sancionado con multa de veinte a quinientos quetzales”.

El Código Civil en su artículo, un mil seiscientos dieciséis literalmente indica “La persona que sin causa legítima se enriquece con perjuicio de otra, esta obligada a indemnizar en la medida de su enriquecimiento indebido”.

Los casos de fraude con tarjeta de crédito, se trabajaran considerando los elementos de juicio con que se cuenten, pues no todos proceden para dar trámite ante un abogado. Antes de deducir responsabilidad, se tiene que obtener la evidencia para determinar el trámite a seguir.

Ahora bien en lo que se refiere a la denuncia propia de parte del tarjeta habiente, cuando es objeto de robo o falsificación de tarjetas, el fundamento legal está amparado por el artículo doscientos noventa y siete del Código Procesal Penal que rige lo que es la denuncia que literalmente indica “Cualquier persona deberá comunicar, por escrito u oralmente, a la policía, al Ministerio Público o a un tribunal el conocimiento que tuviere acerca de la comisión de un delito de acción pública. El denunciante deberá ser identificado. Igualmente se procederá a recibir la instancia, denuncia o autorización en los casos de los delitos que así lo requieran“. El artículo trescientos veintiuno del Código Penal el cual consigna lo que se refiere a falsedad material.

El artículo trescientos veinticuatro del mismo Código Penal establece: equiparación de documentos cuando los hechos previstos de falsedad material y falsedad ideológica recayera en títulos de crédito, nominativos o a la orden.

Si en algún momento la persona que realizó el fraude es capturada, de igual forma se le puede enjuiciar basados en el fundamento de derecho, establecidos en el Código Procesal Penal y Código Penal.

CAPITULO III

ÁREA DE SEGURIDAD Y RIESGO DE UN BANCO EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO

1. Definición:

El Área de Seguridad y Riesgo de un banco emisor de tarjeta de crédito, es aquella área donde específicamente se monitorea por medio de un sistema automatizado, las actividades desarrolladas en las tarjetas de crédito y proporciona el seguimiento a los casos identificados como fraudulentos.

Ahora bien, si hablamos del Área Seguridad y Riesgo en lo que se refiere a seguridad y riesgo en general, tenemos que hablar de varias áreas que en el tema de tarjeta de crédito, se consideran de riesgo específico. Tal es el caso por ejemplo del área donde se analiza la documentación para la aprobación de la tarjeta de crédito o el área responsable del envío y entrega del plástico al tarjeta habiente directamente.

En éste capítulo nos centraremos directamente en el Área de Seguridad y Riesgo, como aquella en la que se lleva el proceso de los casos después de haber sido detectado el fraude ya cuando la tarjeta de crédito esta en uso, el procedimiento que se usa para darle seguimiento al caso, tratando de recuperar parcial o total el monto del fraude. De las actividades de las otras áreas consideradas como riesgosas se hará mención en los capítulos IV y V directamente.

Por considerarse importante a continuación se describen algunos términos propios del Área.

1. **Monitoreo:** Seguimiento de la actividad de la tarjeta de crédito a través de un sistema automatizado.
2. **Sistema de Alertas:** Emite aviso de todas aquellas transacciones sospechosas en el momento en que se está solicitando la autorización, de acuerdo a parámetros establecidos en el sistema.
3. **Prevención de fraude:** Acción de crear normas y procedimientos con el fin de evitar acciones o transacciones dolosas que puedan ocasionar pérdidas económicas a una persona individual o empresa en particular y que se conviertan en fraude potencial.
4. **Detección de fraude:** Actividad dedicada a detectar actividades fraudulentas por reclamos de clientes.
5. **Recuperar:** No perder el valor de las transacciones fraudulentas, ya sea por que el cliente las paga o porque se utiliza otro medio para su recuperación.
6. **Punto de compromiso:** Lugar o comercio donde roban la información de las tarjetas, para luego fabricar tarjetas falsas.
7. **Referido:** Solicitud de autorización directamente al emisor, debido a que la tarjeta presenta algún problema.
8. **Declinar:** Rechazar la solicitud de autorización.
9. **Contra cargo:** Rechazo por parte del emisor de la transacción original, ya sea por que el cliente no la recuerda o por ser una transacción fraudulenta.

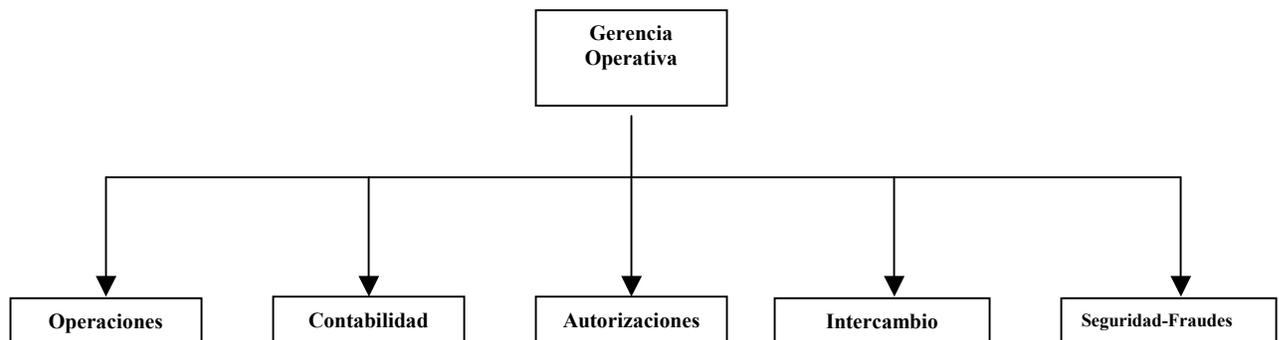
2. Organización:

No existe un patrón que pueda determinar la organización del Área de Seguridad y Riesgo, dependerá de la administración del banco en particular. Por ejemplo, algunos bancos tienen esta área ubicada físicamente dentro del departamento de Seguridad del banco; otros bancos que operan como grupos financieros, posiblemente la ubiquen en el área de tarjeta directamente.

A continuación se presenta un posible organigrama funcional del Departamento donde pudiera estar ubicada esta área.

Organigrama No. 1

Departamento de operaciones de una tarjeta de crédito



Fuente: Conocimiento de la estructura del Area Operativa de un banco emisor de tarjeta de crédito

3. Importancia:

La importancia de esta Área radica en detectar transacciones potencialmente fraudulentas y de ser posible evitar que ocurran. Además crear procedimientos para la prevención de ataques de fraude por las bandas criminales.

La administración del banco debe considerar que el personal que labore en esta área debe tener la capacidad de análisis y la suspicacia para detectar cualquier actividad sospechosa en las transacciones efectuadas con tarjeta de crédito. Por ser una labor sumamente delicada, el personal que labora para el Área de Seguridad y Riesgo debe estar capacitado.

Las marcas de tarjeta dan seminarios de capacitación, para las diferentes áreas de los emisores, con el fin de maximizar su servicio y al mismo tiempo de que los emisores cumplan con los requerimientos y obtengan beneficios.

4. Evaluación de las actividades del Área de Seguridad y Riesgo de un Banco Emisor de Tarjeta de Crédito.

La evaluación se hace con el fin de recomendar, mejorar o implementar controles que ayuda a detectar, prevenir y recuperar valores de transacciones fraudulentas.

En la observación física que se realizó al área, del banco que se tiene como unidad de análisis, se determinó los siguientes puntos:

1. Se lleva monitoreo de autorizaciones, que se rige por los siguientes parámetros preestablecidos:
 - ✓ Por código de categoría de comercio.
 - ✓ Por tipo de tarjeta.
 - ✓ Por país.
 - ✓ Por moneda.

El objetivo de este monitoreo es bloquear temporal o definitivamente tarjetas con actividad sospechosa y medir tendencias en el comportamiento del fraude.

2. Se trabaja con un sistema de alertas, que se reciben directamente del sistema de Riesgo, de Visa Internacional y Mastercard. Estas alertas notifican de inmediato la actividad inusual de una tarjeta. El personal de esta área es quien se dedica a confirmar con el tarjetahabiente la transacción.
3. Se mantiene comunicación con las instituciones que afilian a los comercios, para tener conocimiento de los comercios fraudulentos y establecer puntos de compromiso.
4. Para los casos de fraude detectados, se elabora un expediente, con la documentación necesaria, que el cliente aporta. Dependiendo del tipo de fraude se le da el trámite, que aplique.
5. Se reportan las transacciones fraudulentas, al sistema de seguridad y Riesgo de Visa y Mastercard. Este reporte tiene como objetivo, alimentar una base de datos, la cual sirve para estadísticas y al mismo tiempo notifica al banco emisor los comercios registrados como fraudulentos abriendo una ventana para recuperar algunos montos fraudulentos.
6. Se lleva un control de los casos pendientes, para identificar en cualquier momento la fase en que está la resolución del caso. Este control sirve para determinar a que cantidad asciende el fraude; cuanto se recupera y cuanto se operará como pérdida mensualmente.

De acuerdo a la observación que se realizó en el área directamente, se considera que el personal de esta área controla los casos y montos de fraudes manejados dentro del área. Se observó que no se tiene participación en otras áreas que pueden representar puntos estratégicos para que ocurra fraude. Las áreas que se considera que el personal del Area de Seguridad y Riesgo debería tener participación son: Bóveda de plásticos vírgenes, Troquelado de plásticos, Distribución de plásticos, Aprobación de créditos.

Se determinaron los siguientes puntos débiles:

- ✓ Contablemente no existe una cuenta específica para el registro de los valores considerados como fraudes.
- ✓ El personal no recibe la capacitación adecuada.
- ✓ No se realizan auditorias de los casos, en trámite.
- ✓ No se verifica si existen procedimientos y políticas por escrito.
- ✓ No se realizan inventarios por parte del personal de Seguridad a las otras áreas relacionadas con la emisión de tarjetas.
- ✓ No se audita los controles que se tienen en el área de Bóveda, Troquelado, Créditos y Distribución.

5. Control interno aplicado al Área de Seguridad y Riesgo de un Banco Emisor de Tarjeta de Crédito:

5.1 Definición de Control Interno:

Como se sabe el control interno es: "El plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de un negocio con el fin de salvaguardar sus

activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas preescritas.” (20. 178-278)

5.2 Evaluación del Control Interno

Como parte de la evaluación del control interno, el efectuar conocimiento general del negocio del cliente, es un factor crítico para la naturaleza, oportunidad y alcance del trabajo de una auditoría. Se considera que es un elemento clave, pues al conocer la actividad a que se dedica el cliente, se determina que tipo de trabajo vamos a realizar, los procedimientos a aplicar, para llegar a obtener una opinión razonable de la situación del área auditada.

Un objetivo del auditor es que el control interno sea tan efectivo que cualquier irregularidad no pueda existir un tiempo prolongado sin ser detectada. Normalmente, ni los auditores, ni los supervisores pueden descubrir los fraudes en su inicio, pero deben estar siempre alerta de la posibilidad de descubrirlos.

El control interno aplicado al área de seguridad y riesgo de la tarjeta de crédito, básicamente se enfoca a la aplicación de procedimientos para la prevención y detección de actividades que presenten fraudes potenciales con tarjeta de crédito. La evaluación a los procedimientos que ésta área tiene para la realización de sus actividades es bien importante, debido a que con ello se determinará si el mismo es funcional y eficaz, si podemos reforzarlos únicamente o de no existir los apropiados, recomendar los adecuados.

6. Evaluación de los procedimientos para prevenir fraude:

Cualquier empresa o institución esta expuesta a que se den situaciones fraudulentas, en sus operaciones, por lo que se recomienda hacer periódicamente evaluaciones que ayuden a determinar si se están cumpliendo con los estándares mínimos operacionales.

6.1 Objetivos:

En el área de Seguridad y Riesgo de una tarjeta de crédito los objetivos de efectuar la evaluación a los procedimientos de prevención de dicha área, son indiscutiblemente con el afán de:

- ✓ Identificar las mejores prácticas para la prevención de fraude para el emisor.
- ✓ Establecer controles antifraudes y verificar periódicamente su funcionamiento.
- ✓ Que el personal que labora en esta área conozca las herramientas disponibles para minimizar las pérdidas de fraude.
- ✓ Verificar si es funcional el sistema de creación de alertas en actividades sospechosas.
- ✓ Identificar comercios fraudulentos y colocarles parámetros.
- ✓ Firme compromiso de luchar contra el fraude.
- ✓ Se debe supervisar la seguridad para la producción, almacenaje y distribución de las tarjetas.
- ✓ Si se tiene seguridad en el manejo de la información personal de los clientes.
- ✓ Involucrar al Contador Público y Auditor.
- ✓ Verificar si existen procedimientos eficaces en las áreas relacionadas con la emisión de plásticos.
- ✓ Verificar que los procedimientos de aprobación de créditos son confiables.

- ✓ Verificar si se esta utilizando medidas efectivas para referir o declinar transacciones potencialmente fraudulentas en el preciso momento de la autorización.
- ✓ Revisar si los valores producto de fraude se están registrando correctamente en la contabilidad, si se tiene una cuenta contable específica para el fraude con tarjeta de crédito.
- ✓ Verificar cuanto tiempo transcurre de la ocurrencia del fraude al momento de ser detectado.
- ✓ Verificar si se le da el seguimiento correcto a los casos de fraudes.
- ✓ Prevenir fraude interno originado en las áreas consideradas de riesgo.
- ✓ Que el Área de Seguridad y Riesgo reciba menos casos de reclamo de clientes.

7. Evaluación de los procedimientos para detectar fraude:

Evaluar los procedimientos que se utilizan para la detección de fraude para obtener la certeza de que los mismos sean funcionales.

En la actividad de la tarjeta de crédito se consideran actividades sospechosas las siguientes:

- ✓ Tarjetahabiente cambia de dirección con frecuencia.
- ✓ Solicita un plástico adicional.
- ✓ Notifica cambio de dirección inmediatamente después de abrir una cuenta nueva.
- ✓ Solicita un número de identificación personal dentro de un lapso corto de tiempo, después de haber pedido cambio de dirección.
- ✓ Solicita retiros de efectivo, inmediatamente, después de haber recibido el plástico.
- ✓ Tiene otros tipos de cuenta con el banco, pero cambia dirección únicamente para la tarjeta de crédito.

Dentro de los procedimientos para la detección de fraudes con tarjeta de crédito, se citan los siguientes:

- ✓ Se está monitoreando, investigando y reportando actividades fraudulentas de las tarjetas. Esto incluye transacciones de monto elevado en cuentas nuevas, transacciones de montos no comunes. Transacciones múltiples, Transacciones digitadas en POS.
- ✓ Efectuar comparaciones de actividades sospechosas con el comportamiento usual del cliente.
- ✓ Monitorear transacciones en comercios de alto riesgo.
- ✓ Trabajar de inmediato los avisos de fraude.

8. Causas y Efectos que originan la auditoría del Área de Seguridad y Riesgo:

8.1 Causas:

De acuerdo a la observación que se ha realizado a esta área, se originan las siguientes causas que motivan el estudio de investigación:

- ✓ Aumento en el número de casos de fraude por mala entrega de tarjeta.
- ✓ Aumento en el número de casos de fraude por solicitud fraudulenta.
- ✓ Aumento en el número de casos de fraude por transacciones de cajero Automático.
- ✓ Aumento en el número de casos de fraude por falsificación de tarjeta.
- ✓ Aumento en el número de casos de fraude por tarjeta robada o perdida.
- ✓ El personal del área de seguridad de la tarjeta de crédito, no esta involucrado en las otras áreas consideradas de riesgo.

En el siguiente cuadro se observa el aumento que ha tenido el fraude, clasificado por tipo.

Cuadro No.3

**COMPARACION DE FRAUDE CON TARJETA DE CREDITO
PRIMER SEMESTRE 2005**

CLASIFICACION DEL FRAUDE	ANO 2005						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TARJETA MAL ENTREGADA	8,167.89	5,156.98	10,234.71	16,838.56	36,000.00	53,890.12	130,288.26
SOLICITUD FRAUDULENTA	4,692.55	9,728.73	11,450.82	12,890.61	16,450.32	19,412.02	74,625.05
FRAUDE EN CAJERO AUTOMATICO	900.00	2,800.00	3,600.00	4,200.00	5,000.00	9,000.00	25,500.00
TARJETA FALSIFICADA	0.00	323.80	126.00	892.33	1,278.50	1,341.68	3,962.31
TARJETA ROBADA o PERDIDA	184,679.29	90,385.92	145,681.72	190,457.23	213,926.45	215,045.84	1,040,176.45
SKIMMING	32,615.82	19,450.29	46,958.28	57,724.81	73,561.94	80,730.48	311,041.62

Fuente: Información obtenida de estadísticas banco La Tarjeta Feliz

8.2 Efectos:

- ✓ Hay casos de fraudes que se quedan sin seguimiento.
- ✓ Al pasar mucho tiempo de la ocurrencia del fraude, se pierde la posibilidad de recuperar los valores.
- ✓ Costo de proceso y seguimiento de los casos es alto.
- ✓ A mayor número de casos de fraude manejados en el Área de Seguridad y Riesgo existe la probabilidad de que el control de los mismos sea deficiente.
- ✓ Controles deficientes para la prevención y detección del fraude con tarjeta de crédito.

Un sistema puede deteriorarse respecto a su solidez fundamental si no es revisado periódicamente. “El relajamiento es contagioso y si se permite su expansión, puede convertir rápidamente cualquier principio de control en inservible”. (2,178-278)

Para la notificación de los casos de fraudes, dependerá si quien lo detecto o reviso es la auditoria interna o la auditoría externa. En el caso del auditor interno cuando tiene la sospecha de un fraude, debe investigarlo con la menor discreción, para poder llegar al responsable. La auditoria interna debe estar vigilando y comunicar al Consejo Administrativo del evento sospechoso de fraude. También tiene la obligación de seguir el caso para asegurarse de que éste se ha resuelto a satisfacción de la dirección y de que en el sistema de control interno ha sido corregida cualquier deficiencia. En el caso del auditor externo, la notificación se hará después de terminada la auditoría a través de su dictamen.

Se hacen los comentarios anteriores, para enfatizar que la participación del CPA en las áreas consideradas de riesgo en la tarjeta de crédito es importante, independiente de la relación del mismo con la institución.

CAPITULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDE CON TARJETA DE CRÉDITO

1. Importancia

Como importancia de la realización de una Auditoría, se puede citar lo siguiente:

1. Evaluación de la estructura del control Interno.
2. Evaluación de controles deficientes.
3. Detección de la existencia de fraudes, errores e irregularidades y otras operaciones anómalas.
4. Revisión de registros y operaciones de la administración.
5. Actos Ilegales

La importancia de la participación del CPA en la detección y prevención de fraudes con tarjeta de crédito, para un banco emisor, se basa en que el auditor debe interesarle el monto defraudado y evaluar el mecanismo utilizado para cometerlo, por medio del análisis de los procedimientos y controles establecidos que fallaron, con el fin de que se pueda evitar y hacer menos probable su repetición.

Claro esta que el CPA no es un especialista en la prevención y detección de fraude con tarjeta de crédito, pero el conocimiento que tiene sobre el control interno, la independencia mental y criterio propio, hacen que sea la persona idónea para auditar tales eventos.

1.1 Evolución de la Auditoría:

Tradicionalmente la auditoría se ha orientado a aquellos aspectos de tipo financiero, concentrándose en la corrección de los registros contables y que la información contenida en los estados financieros y libros sea confiable. Sin embargo, ésta es solo una de las áreas que se pueden considerar como básicas a cubrir por parte de la auditoría. Actualmente, la expansión de las actividades de las empresas ha inducido a que el papel del auditor vaya más allá del alcance de las operaciones contables.

El espacio para el auditor ya no es reducido al campo de los estados financieros, ahora debe conocer muchos aspectos operativos, técnicos y legales. Como resultado del impacto de la integración económica y la globalización, el auditor requiere de un nuevo enfoque, pues ya no basta con un dictamen que indique que las cifras presentadas en los estados financieros son razonables.

El empresario moderno necesita nueva información que le permita disponer de alternativas de operación que le muestren sectores de riesgo, procedimientos que le ayuden a prevenir pérdidas, que le ayuden a detectar posibles fraudes. Necesita asesorías para ciertas áreas; siendo entonces oportuna la contratación o participación de un CPA.

El Contador público y Auditor (CPA) ahora tiene que aceptar los retos profesionales que se le presentan, porque se desenvuelve en un ambiente cambiante, en el que la comunicación, información y sistematización juegan un papel importante, lo que hace

que el CPA ya no se dedique únicamente a la realización de auditorías de empresas comerciales, financieras, etc. Auditorías que solo tienen la finalidad de emitir dictamen sobre el área contable, tributaria y legal.

1.2 La responsabilidad del auditor:

La responsabilidad del auditor es la ejecución de una adecuada planeación, realización y evaluación de los resultados de los procedimientos de auditoría, basado en la evaluación de riesgos y tener un adecuado grado de escepticismo profesional para obtener una seguridad razonable de que los actos ilegales sean detectados.

En el proceso de planeación de auditoría para el Área de Seguridad y Riesgo de tarjeta de crédito, el CPA no importando que tenga relación de dependencia o no, debe considerar los siguientes aspectos:

1. Conocimiento del medio en que opera el área en mención.
2. Identificar los asuntos importantes.
3. Conocimiento de los procesos y procedimientos específicos de las áreas que se consideren de riesgo.
4. Decisión del grado de confiabilidad que se piensa depositar en los controles internos.
5. Documentación y divulgaciones de la auditoría.

Es importante que el CPA tenga conocimiento de todos estos aspectos, pues dependerá de ello para hacer la planeación de la auditoría a realizar.

2. Objetivos de la auditoria en el área de Seguridad y Riesgo de un banco emisor de tarjeta de crédito.

En toda organización existe peligro potencial de que, en una u otra fase de su actividad, se produzca algún caso de:

- ✓ Fraude, estafa, desfalco o malversación de fondos.
- ✓ Uso indebido de los bienes patrimoniales.
- ✓ Cualquier otro tipo de infidelidad por parte de algún empleado o empleados deshonestos.
- ✓ Actitudes mal intencionadas de clientes de la organización.

El mayor mérito atribuible a la auditoria debe ser la eficacia para evitar la oportunidad y la tentación de funcionarios y empleados desleales.

La fiscalización periódica y sorpresiva a que se someten las actividades de determinadas áreas o eventos, inducirá a observar la conducta en el manejo de los fondos y otros bienes o valores confiados para su custodia al personal, así como la actitud del personal. La auditoría interna es un eficiente auxilio para descubrir irregularidades dentro de las empresas.

Resulta obvio, por consiguiente, que a la administración de un banco emisor de tarjeta de crédito conciente de sus responsabilidades, debe inquietarle la posibilidad de que su falta de prevención este proporcionando la oportunidad a los delincuentes para cometer fraude con tarjeta de crédito, lo cual puede llegar al punto de poner en peligro la estabilidad de la financiera del banco.

2.1 Objetivos

De la realización de una auditoria al Área de Seguridad y Riesgo de la tarjeta de crédito, se enumeran a continuación.

- ✓ Verificar que los controles estén diseñados e implementados de acuerdo a la forma de procesos que se llevan en las áreas consideradas de riesgo, tales como, el área de Créditos, de Bóveda, Troquelación, Ensobretado, Distribución, Autorización de Consumos y Seguridad y Riesgo.
- ✓ Verificar los controles y procedimientos que se tienen desde la aprobación hasta el uso mismo de la tarjeta de crédito.
- ✓ Demostrar la importancia de cumplir con los controles y procedimientos establecidos.
- ✓ Identificar las posibles pérdidas, derivadas de la falta de cumplimiento de los controles.
- ✓ Demostrar a la Administración que la opinión de una persona ajena al área, puede ayudar a medir el desempeño de la misma, en la prevención y detección de fraudes.
- ✓ Alertar a la gerencia administrativa sobre el riesgo de ciertas áreas.
- ✓ Evaluar la necesidad de capacitación del personal que laboran en las áreas consideradas riesgosas.
- ✓ Elaborar recomendaciones para mejorar los controles y así puedan obtener los mismos efectividad, oportunidad y eficacia.

3. Planeación de la auditoría para evaluación de procedimientos de las áreas de Riesgo:

3.1 Planeación: Es el proceso de identificar lo que debe hacerse, por quien y cuando debe hacerse. Planear el trabajo de auditoría, es decidir previamente los objetivos y procedimientos que se van a utilizar en el desarrollo del trabajo de campo. El tipo de pruebas, la extensión que se dará a las mismas y la oportunidad en que serán aplicadas. Por la evaluación de procedimientos de las áreas consideradas de riesgo, se elaboran papeles de trabajo en los cuales se deja descrito que tipo de pruebas se realizaran y el alcance que tendrán las mismas.

Para hacer la planeación de auditoría se debe considerar las actividades de cada departamento, las que por su naturaleza tienden a tener riesgo inherente o riesgo más alto que el resto de operaciones. Por tal razón en un banco emisor de tarjeta de crédito las actividades de riesgo se consideran son mayores en aquellas áreas que tienen relación con el origen de la emisión de plásticos.

Bajo el enfoque proactivo de la auditoría se considera necesario se realice la evaluación de los procedimientos a dichas áreas, para que el efecto del uso de buenos controles y procedimientos eficaces se vean reflejados directamente en el uso de la tarjeta y en el Área de Seguridad y Riesgo específicamente al momento de medir la tendencia del comportamiento de fraudes sea menor y por consiguiente las pérdidas disminuyan.

Derivado de los comentarios anteriores y considerando que en éstas áreas de riesgo se origina la emisión de la tarjeta, así como el proceso de la resolución y recuperación de los montos defraudados, se presentan un detalle de las actividades de éstas áreas específicamente. Las actividades del área de Seguridad y Riesgo específicamente

fueron descritas en el Capítulo III, por lo que en éste capítulo solo describiremos las otras áreas.

A continuación se presenta un patrón de las actividades principales que son realizadas en los departamentos o áreas consideradas de riesgo.

3.2 Principales actividades en el Área de Créditos:

- a) **Recepción de solicitudes de tarjeta de crédito:** Esta actividad consiste en recibir del Área o Departamento de ventas la documentación obtenida de los clientes que soporta la solicitud. Se tienen cuatro canales para la recepción de la misma: del departamento o área de Ventas, del Area de Tele ventas, de Internet y de Agencias.
- b) **Análisis de documentación:** Esta actividad consiste en verificar que la solicitud este debidamente completa, que la documentación adicional cumpla con los requisitos al tipo de tarjeta que este solicitando el cliente. Si falta algún documento se regresa al área de la cual fue recibida, para que obtenga con el cliente la documentación que hace falta. Si no cumple los requisitos se rechaza en definitivo. Si cumple se sigue con el proceso o trámite.
- c) **Proceso de Digitación:** Esta actividad consiste en dar de alta la información en el sistema o sea grabar los datos de la solicitud.
- d) **Confirmación de datos:** Actividad que consiste en verificar los siguientes datos:
 - ✓ Datos personales del cliente: No. de cédula, dirección de domicilio, fecha de nacimiento, edad, estado civil.

- ✓ Referencias laborales: Se verifica que los datos de la constancia de ingresos sean correctos.
 - ✓ Referencias crediticias: Se verifica que los datos consignados en la solicitud sean ciertos y que clasificación de cliente es en cuanto a la obtención de créditos.
 - ✓ Cuentas bancarias: Si fuera necesario que el cliente proporcionara estados de cuentas bancarios. Se verifica en ellos el uso de la misma, si es confiable o no.
 - ✓ Referencias personales: Se confirma con las personas anotadas en esta sección, si conocen al cliente y si le recomiendan como buen cliente.
- e) **Análisis del Crédito:** Actividad realizada por el analista de crédito que consiste en considerar de acuerdo a parámetros como: Ingresos, posesión de patrimonio y datos confirmados, si la solicitud aplica para que le sea aprobado el tipo de tarjeta que esta requerido en el formulario.
- f) **Aprobación de tarjeta:** Si todos los datos fueran correctos, se aprueba la emisión del plástico.

3.3 Principales actividades del Area de Bóveda de Plásticos:

- a) Recepción de plásticos vírgenes de bóveda central: Esta actividad consiste en recibir de la bóveda central, el inventario recomendable a mantener en existencia.
- b) Recepción de requerimientos del Area de Troquelado: Esta actividad consiste

en la recepción por escrito de la solicitud de plásticos vírgenes, para su respectiva troquelación.

- c) Entrega de plásticos vírgenes al Area de Troquelado: Actividad que consiste en verificar que tipo de plástico se esta requiriendo y si se tiene en existencia, para satisfacer el requerimiento.
- d) Custodia y manejo de Inventario de plásticos vírgenes: Actividad que como su nombre indica es la custodia de los plásticos vírgenes que se mantienen en existencia en la bóveda del área.

3.4 Principales actividades del Área de Troquelado:

- a) Recepción de reporte para emisión de plásticos: Esta actividad consiste en recibir el reporte con los datos de los clientes a quienes se les aprobó la emisión de la tarjeta de crédito. Este reporte se puede recibir de dos formas dependerá del equipo con que se cuenta para obtenerlo. Se emiten dos tipos de solicitudes:
 - ✓ Plásticos nuevos
 - ✓ Reposiciones.
- b) Requerimiento de plásticos vírgenes a bóveda: Actividad que se origina después de tener el reporte de clientes. Se hace la solicitud por escrito a bóveda, detallando los plásticos que se necesita por tipo de tarjeta.
- c) Troquelación de plásticos: Actividad que consiste en la producción de tarjetas. Este es el momento en que la máquina de embose graba en relieve en el

plástico los datos del cliente.

- d) Entrega al Área de Ensobretado: Actividad que se realiza después de la troquelación de plásticos, entregando los plásticos al Área de Ensobretado, para que sean colocados en el sobre correspondiente.

3.5 Principales actividades del Área de Ensobretado:

- a) Recepción de plásticos del Área de Troquelado: Actividad que como su nombre indica consiste en recibir y verificar que los plásticos troquelados, estén completos de acuerdo al reporte del área de troquelado. Para luego ser colocados en el sobre en el cual se le hará llegar al cliente. Para esta actividad los sobres son recibidos previamente impresos con los datos del cliente.

3.6 Principales actividades del Área de Distribución de Tarjetas

- a) Recepción de tarjetas troqueladas: Actividad que consiste en verificar contra reporte de que los plásticos estén completos,
- b) Clasificación de zonas: Actividad que consiste en clasificar por zona la entrega del plástico y asignar rutas. Se debe considerar las zonas de alto riesgo, para decidir que medio se utilizará para la entrega. La entrega del plástico puede hacerse por:
 - ✓ Cliente recoge el plástico en oficinas del Banco.
 - ✓ Cliente Solicita sea entregado en domicilio o trabajo la tarjeta (mensajero)
- c) Si el cliente es preferencial, la entrega la realiza un representante del banco en el lugar que el cliente indique desea recibir su tarjeta.

- d) Custodia y manejo de inventario de plásticos no entregados: Actividad que consiste en mantener control sobre los plásticos que quedan pendiente de entrega o que no ha sido posible localizar al cliente.
- e) Custodia y manejo de inventario de tarjetas nuevas: Actividad que consiste en mantener el control sobre el inventario de tarjetas que se reciben diario de parte del área de Ensobretado.

3.7 Principales actividades del Área de Autorizaciones para Transacciones

- a) Dar autorización a toda aquella solicitud para transacciones de compras y retiros de efectivo, para que la misma le sea aceptada al Tarjetahabiente.
- b) Efectuar bloqueos de tarjetas a solicitud del cliente.
- c) Dar ampliaciones de límite de crédito temporal o sobregiros.

4. Normas de auditoría aplicables.

1. Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No. 3. Planeación y Supervisión de la auditoría. Esta norma da los lineamientos para la adecuada planeación del trabajo, no importando que tipo de auditoría se va a realizar. Para hacer la auditoría del Área de Seguridad de tarjeta de crédito se debe elaborar como primer paso el programa de auditoría, con lo cual se determinaran los procedimientos a aplicar para llegar a los objetivos deseados.
2. Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No. 12 Normas del Auditor Independiente para detectar e informar errores e irregularidades: Aunque no se

trate de una auditoría de estados financieros, en la auditoría del Área de Seguridad y Riesgo esta norma es aplicable debido a que indica los lineamientos, factores, características, procedimientos y requerimientos mínimos que deben considerarse y aplicarse, ante la posibilidad de que existan errores e irregularidades.

3. Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No. 13 Normas relacionadas con Actos Ilegales cometidos por los clientes: Esta norma es aplicable en la auditoría realizada al Área de Seguridad y Riesgo de tarjeta de crédito, debido a que en ella indica la naturaleza y alcance que el auditor debe considerar ante la posibilidad de errores e irregularidades de parte del cliente, así mismo indica la responsabilidad del auditor cuando detecta un acto ilegal.
4. Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No. 14 Evaluación de la Estructura del Control Interno: En la auditoría al Área de Seguridad y Riesgo esta norma es de gran utilidad, en ella se da el alcance y lineamientos, así como la orientación acerca de las consideraciones por parte del auditor al momento de evaluar las políticas y procedimientos establecidos.
5. Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No. 31 Evidencia Comprobatoria de Auditoría. La aplicación de ésta norma es importante en la realización del trabajo de auditoría en el Área de Seguridad y Riesgo, debido a que en ella indica los lineamientos a seguir para obtener la evidencia comprobatoria de los hallazgos de fraude realizados en el desarrollo de trabajo.

4.1 Objetivo:

El objetivo de realizar el trabajo de auditoría basado en normas de auditoría es: Proporcionar evidencia de que el trabajo ha sido planeado; realizado y supervisado por un profesional con preparación y capacidad técnica.

4.2 Alcance:

El alcance de las normas es proporcionar los lineamientos necesarios y orientación adecuada, para la realización del trabajo de auditoría con la calidad de un Contador Público y Auditor. Así mismo el alcance que se pretende dar con esta auditoría es la verificación del cumplimiento de procedimientos eficaces para la prevención de fraudes con tarjeta de crédito.

5. Procedimientos de auditoría para la prevención y detección de fraudes:

5.1 Definición:

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de evaluaciones que realiza el auditor para determinar si no existen actos que induzcan a fraude.

Los procedimientos pueden ser aplicados con la extensión o alcance que requiera el trabajo de auditoría, es decir que dependiendo del tipo de auditoría se aplicarán los procedimientos adecuados que den origen a una opinión razonable sobre la información o áreas auditadas. Por ejemplo los procedimientos preliminares de planificación de la auditoría están diseñados para recopilar información referente a aspectos que afectan al alcance global y distribución de la auditoría.

Para el diseño de procedimientos específicos el auditor debe centrarse en los objetivos que la auditoría debe cumplir, para diseñar justamente los necesarios para obtener los resultados deseados.

Las técnicas son las herramientas de trabajo y los procedimientos la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio en particular.

Dentro de las técnicas que se utilizan en toda auditoría ya sea administrativa o de estados financieros, enumeramos las siguientes:

- ✓ Estudio General.
- ✓ Inspección confirmación.
- ✓ Investigación.
- ✓ Declaraciones o certificaciones.
- ✓ Observación y
- ✓ Cálculo.

6. Aspecto legal de los casos de fraude:

El Área de Seguridad y Riesgo tiene limitaciones en el alcance de la recuperación del monto del fraude, ya que solo podrá realizar la gestión del cobro por los medios permitidos y de los que tiene competencia.

Los casos de fraude de los cuales el cliente es responsable, pero no quiere reconocer el pago del monto, se trasladarán al departamento de cobros el caso y será este departamento quien gestione la recuperación del monto.

Cuadro No. 4

Procedimiento de cobro administrativo para la recuperación del monto

Días	Pagos Vencidos	Acción	No. Llamadas Efectuadas al cliente
30	1	15 días de gracia. Se llama al cliente después de estos 15 Días	1 al mes
60	2	Se llama al cliente, se le da otra oportunidad para rehabilitar su tarjeta.	3 a 4 al mes
90 a 180	3 a 6	Se llama al cliente, se le da otra oportunidad para rehabilitar su tarjeta.	15 al mes
180	6 y más	Se traslada a Cobro Jurídico	

Fuente de Elaboración: Investigación realizada por María Liquez en una institución de tarjeta de crédito

Cuadro No. 5

Procedimiento de cobro administrativo para fraude

Condición	Procedimiento	Tiempo	Acción
Cobros reciben casos del Área De Seguridad: Casos cuando Cliente es responsable y debe Pagar	Localiza al TH y le requiere el pago.	de 30 a 180 días	Si no paga, traslada a Jurídico si quiere pagar, se realiza convenio de pago, creando un extrafinanciamiento sin desembolso para cubrir la deuda y cliente paga a plazos.

Fuente de Elaboración: Investigación realizada por María Liquez en una institución de tarjeta de crédito

Nota: Dependiendo del monto y tipo de fraude, algunos casos de fraude ya no se trasladan a cobro Jurídico, pues solo se incurrirá en costos administrativos.

Cuadro No. 6

Procedimiento de cobro Jurídico Administrativo

Condición	Procedimiento	Tiempo	Accion
Casos de más de 180 días	Se trabajan por los empleados de la oficina	30 días	Ofrecen opciones de pago Convenio de pago de 12 a 18 meses Pago totalidad deuda Saldo ya no genera intereses Si a los 30 días no paga, se Entrega expediente a abogado

Fuente de Elaboración: Investigación realizada por María Liquez en una institución de tarjeta de crédito

Cuadro No. 7

Procedimiento de cobro Jurídico

Condición	Procedimiento	Tiempo	Acción
Abogado recibe expediente	Investiga: Bienes, sueldo Localiza: Visita domicilio y oficina Demanda: inmuebles Embargo: Sueldo	2 Meses	Si no paga: sigue trámite en tribunales Si paga: se extiende desestimiento

Fuente de Elaboración: Investigación realizada por María Liquez en una institución de tarjeta de crédito

7. Dictamen de Auditoría:

El dictamen de auditoría es la culminación del trabajo de auditoría. La importancia del mismo, está en que es el único documento que el cliente verá del trabajo realizado.

Los trabajos de Auditoría se concluyen ya sea con la entrega del informe a la gerencia, si es una auditoría interna o si es una auditoría externa se entrega el dictamen si fue realizada auditoría de estados financieros o informe si es una auditoría administrativa. Se elabora por los encargados de realizar la auditoría, es revisado y aprobado por el jefe o sea el Auditor (CPA.)

En el capítulo No. Cinco del presente trabajo, en el desarrollo de la auditoría a las áreas identificadas como de riesgo se elabora el dictamen correspondiente, por los hallazgos encontrados en la revisión a los procedimientos y controles establecidos en dichas áreas.

Para una mejor comprensión se elabora una matriz que contiene:

- ✓ Las actividades y procesos auditados de cada área.
- ✓ Los hallazgos realizados en cada área.
- ✓ Los posibles riesgos por falta de control o procedimiento.
- ✓ Las recomendaciones con las cuales puede evitarse el riesgo.

Después de elaborar los respectivos papeles de trabajo, así como el análisis de toda la información que se tuvo al alcance y de la observación a cada área, se emite el dictamen dirigido a la gerencia del banco que se tiene como unidad de análisis.

CAPITULO V
CASO PRÁCTICO
EVALUACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
FRAUDE CON TARJETA DE CREDITO

1. Antecedentes:

Banco La Tarjeta Feliz, S.A.

Fue fundado en el año de 1,992, con el objetivo principal de brindar un producto nuevo a los usuarios del sistema bancario (Tarjeta de Crédito) que permitiera la facilidad de adquisición de bienes y servicios a sus clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año. Cuenta actualmente con 10 agencias, en las cuales los clientes en un horario hábil pueden realizar cualquier tipo de operación bancaria. Además tiene el servicio de Tarjeta en línea para aquellos clientes que utilicen el Internet puedan realizar sus operaciones desde la comodidad del sitio en que estén ubicados.

A través de los avances tecnológicos y con el fin de ampliar y mejorar el servicio a sus clientes, ha segmentado el tipo de tarjeta brindando con esto la oportunidad de que la misma este al alcance de todos; dejando la opción a sus clientes de seleccionar la forma de pago del saldo de la tarjeta, la cual puede ser de contado o usando el financiamiento, por el cual tiene que pagar 1.63% sobre el total de las transacciones de ese mes y sobre el saldo dejado de pagar el mes anterior.

Ofrece también promociones y programas de beneficios adicionales, opcionales para los usuarios de sus tarjetas que deseen hacer uso de los mismos. El banco ofrece los siguientes tipos de tarjeta:

Marca Visa

- ✓ Tarjeta Clásica local e internacional.
- ✓ Tarjeta Oro local e internacional.
- ✓ Tarjeta de compras.
- ✓ Tarjeta Empresarial.
- ✓ Tarjeta Plantinum.

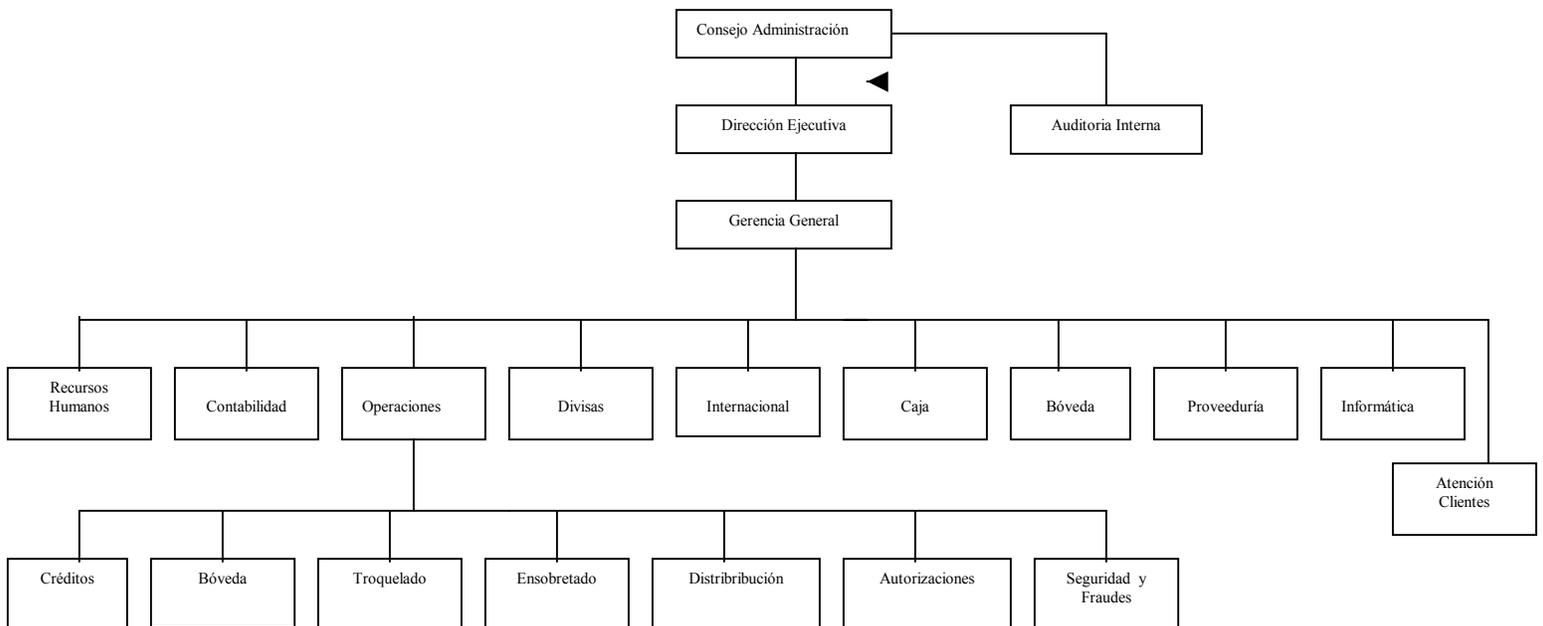
Marca Marstercard

- ✓ Tarjeta Clásica.
- ✓ Tarjeta Oro.
- ✓ Tarjeta Plantinum.

De acuerdo a la estructura que se tuvo a la vista y movimiento de El Banco La Tarjeta Feliz, S. A se presenta el organigrama funcional del mismo.

Organigrama No. 2

Banco La Tarjeta Feliz, S.A.



3. Evaluación de las áreas consideradas de riesgo

El elemento principal que se considera para la evaluación de los procedimientos y controles de seguridad es el tipo de actividad realizada en cada área, identificando el tipo de fraude que pueda ocurrir en cada una de ellas.

Para realizar la evaluación a los procedimientos realizados en las diferentes áreas de riesgo la administración del Banco La Tarjeta Feliz, S.A. contrato los servicios de un auditor que efectuara la revisión a los procedimientos y controles de dichas áreas. Para lo cual se tuvieron a la vista varias cotizaciones, aceptando la que resultara en precio razonable al tipo y extensión de trabajo a realizar.

Para iniciar el desarrollo de la evaluación a los procedimientos y controles, se hace una descripción de las áreas consideradas de riesgo, las cuales se detallan seguidamente

1. Área de Créditos:

Se revisa y verifica la documentación de las solicitudes de tarjeta de crédito, debido a que si la documentación no es correcta el riesgo que existe es de fraude por documentación falsa o suplantación de identidad.

PROCEDIMIENTOS:

- a. Revisión de documentación de solicitud de tarjeta de crédito.
- b. Revisión de los procedimientos para la confirmación de datos.
- c. Revisión del procedimiento para la aprobación del crédito.
- d. Verificar el procedimiento para el manejo de solicitudes rechazadas.

2. Área de Bóveda:

Se revisa y verifica el procedimiento de solicitud, manejo y custodia del inventario de plásticos vírgenes, debido a que si el mismo es deficiente el riesgo que se corre es la malversación de plásticos dando origen al fraude por plástico falsificado o bien fraude interno.

PROCEDIMIENTOS:

- d) Revisión del procedimiento del manejo y custodia de los plásticos.
- e) Verificar el procedimiento de ingreso de los plásticos a la bóveda.
- f) Procedimiento para el control de existencia de plásticos.
- g) Revisión de formatos de formularios de solicitud de plásticos vírgenes, al área de Bóveda Central.

3. Área de Troquelado:

Se verifica el procedimiento de solicitud, colocación y entrega de plásticos grabados, ya que si el mismo es deficiente se tiene el riesgo de sustracción de plásticos y utilizarlos en fraude de suplantación de identidad, robo o uso fraudulento o fraude interno.

PROCEDIMIENTOS:

- a. Evaluar el proceso de requerir plásticos vírgenes.
- b. Verificar la liquidación de plásticos no utilizados.
- c. Verificar el procedimiento para el troquelado de plásticos.

4. Área de Ensobretado:

En esta área lo que se verifica es el procedimiento de colocar el plástico en el sobre para luego ser enviado al área de Distribución.

PROCEDIMIENTOS:

- a. Evaluar la recepción de plásticos troquelados.

- b. Verificación de los procedimientos para la colocación del plástico en el sobre.

5. Área de Distribución:

El elemento que se considera en ésta área es que acá el plástico pasa una etapa decisiva, tanto para el banco emisor como para el tarjeta habiente, debido a que en este momento el plástico sale a la calle y puede ocurrir cualquier situación y que provoque que el plástico no llegue a la persona correcta o puede llegar a la persona indicada pero ésta persona puede ser un delincuente.

PROCEDIMIENTOS:

- a. Evaluar la recepción de sobres con tarjetas a entregar.
- b. Verificación del procedimiento de envío o entrega del plástico.
- c. Verificar el procedimiento para el manejo y custodia del inventario de tarjetas pendiente de ser entregadas.

6. Área de Autorizaciones de Transacciones:

La evaluación de ésta área se hace basándose en la importancia que tiene el proceso de autorizar las transacciones de consumos con tarjeta de crédito. En ésta área se efectúa además bloqueo de tarjetas por robo, pérdida, sospecha o notificación de fraude. El riesgo de ésta área es que si una tarjeta no es bloqueada, las transacciones que se hagan con la misma serán autorizadas.

PROCEDIMIENTOS:

- a. Verificación de los procedimientos para autorizar.

7. Área de Seguridad y Riesgo:

Se considera importante evaluar los procedimientos de prevención y detección de fraudes establecidos por ser en esta área donde descansa la seguridad de que en las áreas identificadas como riesgosas, existen controles establecidos que se están cumpliendo. Por lo que es importante verificar si las personas de ésta área trabajan en conjunto con las otras áreas de la tarjeta. Los elementos que se toman para la valuación son el monitoreo de la actividad de la tarjeta y el control de los casos detectados de fraude.

PROCEDIMIENTOS:

- a. Verificar procedimientos para la prevención de fraudes.
- b. Verificar procedimientos para la resolución de los casos de fraude detectados.
- c. Verificación física de la documentación de los expedientes
- d. Verificar los controles que se tienen para prevenir y detectar fraudes.
- e. Verificar la participación de ésta área con las otras áreas de riesgo.

INDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Cédula PT I	Marcas de Auditoría	87
Cédula PT II	Programa de Trabajo Area de Créditos	88
Cédula C2	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Créditos	89
Cédula C2-1a	Formato de Memorando sugerido para entrega de solicitudes de tarjeta de crédito	90
Cédula C2B-1	Revisión de solicitudes de tarjeta Clásica	94
Cédula C2B-2	Revisión de solicitudes de tarjeta Clásica	95
Cédula C2B-3	Revisión de solicitudes de tarjeta Clásica	96
Cédula C2C-1	Revisión de solicitudes de tarjeta Oro	97
Cédula C2C-2	Revisión de solicitudes de tarjeta Oro	98
Cédula C2D	Revisión de solicitudes de tarjeta Platinum	99
Cédula C2E	Revisión de solicitudes de tarjeta Empresarial	100
Cédula C2F	Revisión de solicitudes de tarjeta de Compras	100
Cédula C2G	Memorando hallazgos realizados	101
Cédula PT III	Programa de Trabajo Area de Bóveda	103
Cédula C3	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Bóveda	104
Cédula PT IV	Programa de Trabajo Area de Troquelado	105
Cédula C4	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de	

	Troquelado	106
Cédula PT V	Programa de Trabajo Area de Ensobretado	107
Cédula C5	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Ensobretado	108
Cédula PT VI	Programa de Trabajo Area de Distribución	109
Cédula C6	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Distribución	110
Cédula PT VII	Programa de Trabajo Area Autorización de Compras	111
Cédula C7	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Autorización de compras	112
Cédula PT VIII	Programa de Trabajo Area de Seguridad y Riesgo	113
Cédula C8-1	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Seguridad y Riesgo	114
Cédula C8-2	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Seguridad y Riesgo	115
Cédula C8-2	Desarrollo de evaluación de procedimientos Área de Seguridad y Riesgo	116

Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

MARCAS DE AUDITORIA P.T. I

Objetivo:

Dar a conocer el significado de las marcas utilizadas en las cédulas elaboradas en el desarrollo de la auditoría

- X = Verificado físicamente
- ✓ = Cumple con los atributos revisados
- ∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

PROGRAMA DE TRABAJO P.T. II

Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

Objetivos:

1. Determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo y análisis de la documentación de solicitudes de tarjeta de crédito.
2. Determinar la existencia y cumplimiento de controles en la aprobación del crédito.

PROCEDIMIENTOS:

1. Entrevista a la persona encargada del área.
2. Revisión de documentación de solicitud de tarjeta de crédito.
3. Revisión de los procedimientos para la confirmación de datos.
4. Revisión del procedimiento para la aprobación del crédito.
5. Verificar el procedimiento para el manejo de solicitudes rechazadas.
6. Obtener copia de la documentación y/o formularios utilizados en cada una de las actividades principales.
7. Elaborar legajo de papeles de trabajo.
8. Redactar informe de resultados. Subdividido en los siguientes aspectos:
 - a. Actividad o proceso auditado, evento o hallazgo encontrado, riesgo y recomendaciones.

ML

X

X

X

X

REF.

**CI
1A**

CI 1

CI 1

CI 1

CI 1

X = Verificado físicamente

Evaluación de procedimientos en el Área de Créditos

Cédula No. C2
Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
1. Recepción de solicitudes de tarjeta.	1. Se encontró que se reciben de varios departamentos. 2. No se tiene un formato predefinido, para la entrega de la documentación.	Riesgo: extravió de documentación original y mal uso de la misma. RECOMENDACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Debe centralizarse, para que una sola persona sea responsable de la recepción de la documentación. • Debe crearse un formato para la entrega de la documentación, para que exista uniformidad.
2. Confirmación de Datos.	1. Se encontró que se hace basándose en la documentación que se recibe, por medio telefónico y de un buró de crédito.	RIESGO: La documentación puede ser incorrecta. RECOMENDACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Debe solicitarse otro documento para validar la identidad del cliente. Ej. Recibo de energía eléctrica, de Agua, copia de otra tarjeta de crédito.
3. Aprobación del crédito.	1. Esta labor es realizada por el analista de créditos, quien de acuerdo a su capacidad y sobre la base de los elementos con que cuenta, decide la aprobación o no de la solicitud de tarjeta de crédito.	RIESGO: Si la persona no tiene la capacidad, puede aprobar solicitudes que pueden ser fraude en potencia. RECOMENDACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Dar la capacitación adecuada a los analistas.
4. Archivo de solicitudes rechazadas	1. Se determinó que las solicitudes que son rechazadas por no estar completas o por que después del análisis no aplican, se archivan en área vista al público y no se mantienen con llave.	RIESGO: Cualquier persona puede tomar documentación y mal utilizarla. RECOMENDACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Deben estar en un área segura y mantenerse con llave. <p>El tipo de fraude que puede originarse derivado de malos procedimientos en el área de créditos es: Solicitud Fraudulenta Suplantación de identidad</p>

FORMATO SUGERIDO PARA ENTREGA DE SOLICITUDES DE TARJETA DE CREDITO

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.

Grupo No.10
 Luis Martínez

PARA: Departamento de Créditos

ASUNTO: Entrega documentación de Solicitudes de Tarjeta de Créditos

FECHA: 28 de junio 2,005

Adjunto encontrarán las siguientes solicitudes, para su respectiva aprobación.

Nombre	Tipo de Solicitud	Tipo de Tarjeta
Carlos Márquez	Completa	Clásica local
Abel Contreras Ruiz	Completa	Clásica local
Luis Chávez de López	Completa	Oro
Lucrecia Cuevas Morales	Completa	Platinum
Jorge Torres Solís	Completa	Clásica Internacional
Mirla Sagastume Páez	Completa	Clásica Internacional
Refrescos El Sol	Completa	Empresarial

Elaborado por: _____

Firma de recibido: _____

Fecha y hora: _____

Para medir el grado de riesgo de fraude por solicitud fraudulenta y aplicar las pruebas necesarias se extrae una muestra tomando como universo el total de las solicitudes de tarjetas que se tiene del mes de Junio 2005. El tipo de muestreo que se aplica es el de atributos, estratificando los tipos de tarjetas, el cual nos ayudará a determinar el nivel de riesgo que se tiene por no cumplir con los requisitos necesarios para la aprobación de una solicitud de tarjeta de crédito, considerando que este primer análisis es un paso decisivo, para el banco emisor.

Detalle de solicitudes de tarjeta de crédito aprobadas por el Área de Créditos en el mes de Junio

Tarjeta Clásica	1,110
Tarjeta Oro	560
Tarjeta Platinum	280
Tarjeta Empresarial	38
Tarjeta de Compras	12
Total de Solicitudes	<u>2,000</u>

RESOLUCIÓN:

En este caso lo que interesa es seleccionar la cantidad de solicitudes por grupo o estrato a las cuales se les hará la revisión respectiva. Considerando que las mismas no son prenumeradas se tomará al azar un 10% del universo de 2,000, lo cual se desarrolla. Seguidamente. Calculando primeramente el porcentaje que cada producto representa sobre el total del universo, para luego determinar la cantidad de solicitudes aprobadas por producto que habrá que revisar.

El 10% sobre las 2,000 solicitudes aprobadas da un total 200 solicitudes de tarjeta de crédito, que representa el tamaño de la muestra o sea el número de solicitudes que se revisaran para determinar si cumplen con los atributos especificados.

Fórmula $W=n/N$

W = Porcentaje sobre el total del universo

N = Universo

n = Porcentaje sobre el universo.

$$W=n/N = 1,110/2,000 = 0.55 \text{ ó } 55\%$$

$$W=n/N = 560/2,000 = 0.28 \text{ ó } 28\%$$

$$W=n/N = 280/2,000 = 0.14 \text{ ó } 14\%$$

$$W=n/N = 38/2,000 = 0.02 \text{ ó } 2\%$$

$$W=n/N = 12/2,000 = 0.01 \text{ ó } 1\%$$

ESTRATO	CANTIDAD SOLICITUDES	PONDERACIÓN W=n/N	TAMAÑO DE LA MUESTRA
Clásica	1110	55%	110 (200X55%)
Oro	560	28%	56 (200X55%)
Platinum	280	14%	28 (200X55%)
Empresarial	38	2%	4 (200X55%)
Compras	12	1%	2 (200X55%)
TOTAL	2000	100%	200

ATRIBUTOS revisados en la documentación de solicitudes de tarjeta aprobadas en el mes de junio 2005.

- a) Que las solicitudes contengan fotocopia de cédula.
- b) Que contengan constancia de ingresos
- c) Que las solicitudes de tarjeta estén debidamente firmadas.
- d) Que todos los datos del cliente hayan sido confirmados.
- e) Que para todas las tarjetas el límite de crédito haya sido autorizado de acuerdo a los ingresos reportados por el cliente.
- f) Tipo de tarjeta autorizado de acuerdo a los ingresos económicos del solicitante.
- g) Que el acuse de recibo este debidamente firmado por el cliente.
- h)
- i) Que las tarjetas entregadas hayan sido activadas a solicitud del cliente, quien debe llamar o presentarse físicamente a confirmar la recepción de la misma.

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.
Evaluación documentación Solicitudes de
Tarjetas
Aprobadas Producto Clásica
Mes de Junio 2005

Cédula No. C2B-1
Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	ATRIBUTOS							
			a	b	c	d	e	f	g	h
1	Juan Pérez	452500000018112	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Martín Prado	452500000018393	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Conchita Alonso	4525000000344876	∅	∅	✓	✓	✓	✓	∅	✓
4	Alejandro Fernández	4525000000237898	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Jennifer López	4525000000684390	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Luis Pérez	452500000024313	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Eduardo Cadetillo	4525000000820365	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Luis Salinas	4525000000899089	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Silvano Solares	4525000000507850	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	Claudia López	4525000000611338	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Roberto Taracena	4525000000041514	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Ericka Villa toro	4525000000190666	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Urdí Arco iris	4525000000636561	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Selena Rosales	452500000024702	∅	∅	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Gilmar Marroquín	4525000000172465	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Miran Batz.	452500000037266	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Fernanda Juárez	452500000071338	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Lourdes Siquinajay	4525000000091514	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Héctor Monterroso	4525000000620666	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Camilos España	4525000000088214	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Karla Reyes	4525000000379866	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Brad Petterson	4525000000637412	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Benito López	4525000000032589	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Edgar Benítez	4525000000514702	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Karen Solórzano	4525000000569635	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Juan López	4525000000764568	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	Pedro Solares	4525000000611597	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Efraín Ríos	4525000000572465	∅	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Carmen Portillo	4525000000063574	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Oscar Roca	452500000022668	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	Carmen Salinas	4525000000057266	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	Gloria Trevy	4525000000688024	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	Gloria Stefan	4525000000094161	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Vicente Fernández	452500000001594	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	José Luís Perales	4525000000113215	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36	Cristina Aguilera	4525000000218965	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	Berta Valenzuela	4525000000226818	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	Verónica Zambrano	4525000000337425	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
39	Carlos Gil	4525000000448189	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
40	Tania Hernández	4525000000556547	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados

∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.

Evaluación documentación Solicitudes de Tarjetas
Aprobadas Producto Clásica
Mes de Junio 2005

Cédula No. C2B-2
Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	A T R I B U T O S							
			a	b	c	d	e	f	g	h
41	Favio Natareno	4525000000668264	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	Flavio Mora	4525000000779845	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
43	Edilson Pérez	4525000000883482	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
44	Wendy Yáñez	4525000000998167	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45	Freddy Canté	4525000000901499	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
46	José Ovando	4525000000120284	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47	José Roberto Ovando	4525000000239674	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
48	Edgar Gómez	4525000000219162	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
49	Erik Fuentes	4525000000246874	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
50	Lina Santos	4525000000256065	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
51	Cesar Bono	4525000000264569	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
52	Juan Montepeque	4525000000675239	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
53	Dana Sincal	4525000000298837	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
54	Blanca López	4525000000292728	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
55	Susana Roldan	4525000000349812	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
56	Roger González	4525000000311979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
57	Erick Solís	4525000000061256	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
58	Eduardo Zurita	4525000000563941	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
59	Carmen Bono	4525000000439623	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
60	Talia Zapeta	4525000000885103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
61	Paulina Rubio	4525000000556065	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
62	Odilia Rodríguez	4525000000588291	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
63	Helbert Ozuma	4525000000679176	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
64	Bin Laden	4525000000123645	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
65	Sammy Quan	4525000000565812	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
66	Sasha Montenegro	4525000000455693	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
67	Ivan Manchinelli	4525000000565182	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
68	Luis Miguel Jojo	4525000000456781	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
69	Maria Carey	4525000000891655	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
70	Gabriel Lorente	4525000000477384	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
71	Ivan Acu	4525000000982511	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
72	Carlos Reyes	4525000000877940	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
73	Humberto Zurita	4525000000626742	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
74	Brad Pitt	4525000000939830	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
75	Gerson González	4525000000562940	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
76	Miran Gómez	4525000000670670	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
77	Marco Tulio García	4525000000452918	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
78	Napoleón Vargas	4525000000548351	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
79	Napoleón Bonaparte	4525000000580058	∅	∅	✓	✓	✓	✓	✓	✓
80	George Clooney	4525000000456789	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados

∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.
Evaluación documentación Solicitudes de
Tarjetas
Aprobadas Producto Clásica
Mes de Junio
2005

Cédula No. C2B-3
Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	ATRIBUTOS							
			a	b	c	d	e	f	g	h
81	Orlando Aguilar	452500000679635	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
82	Julia Roberts	452500000670056	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
83	Armando Rufian	452500000451115	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
84	Camilo Sesto	452500000117788	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
85	Sergio David García	452500000234584	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
86	Pepe Aguilar	452500000342223	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
87	Enrique Santander	452500000526908	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
88	Tonny Motola	452500000768225	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
89	Irma Serrano	452500000823248	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
90	Lucha Villa	452500000386666	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
91	Roger González	452500000741979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
92	Enrique Martínez	452500000564545	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
93	Ana Balam	452500000570166	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
94	Tulio Jiménez	452500000725256	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
95	Ricardo Arjona	452500000454448	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
96	Alicia Machado	452500000879999	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
97	Marc López	452500000321118	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
98	Cristian Castro	452500000333338	∅	✓	∅	✓	✓	✓	✓	✓
99	Efraín Evora	452500000345821	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
100	Adela Noriega	452500000353005	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
101	Jose Pedro González	452500000364400	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
102	William R. Sánchez	452500000375551	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
103	Marina Mijangos	452500000388800	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
104	Ricky Martín	452500000390284	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
105	José Luis Perales	452500000390056	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
106	Guadalupe Palma	452500000317775	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
107	Otto Olivares	452500000411234	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
108	Fernanda Juárez	452500000421338	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
109	Consuelo Albeño	452500000660148	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
110	Alfonso Aguilar	452500000564850	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados
∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.

Evaluación documentación Solicitudes de Tarjetas

Producto Oro

Mes de Junio 2005

Cédula No. C2C-1
 Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	A T R I B U T O S							
			a	b	c	d	e	f	g	h
1	Cuco Sánchez	4530000000216065	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Cornelio Reina	4530000000224569	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Consuelo Albeño	4530000000235239	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Lucrecia Jayes	4530000000238837	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Emilio Stefan	4530000000242728	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Mirka Llanos	4530000000349812	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	María Soto	4530000000361256	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Niurka Marcos	4530000000361979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Hirohito Ramírez	4530000000453942	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	Lucrecia Monroy	4530000000589626	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Juan Marroquín	4530000000455103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Luis Felipe Pérez	453000000024569	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Faustino Puluc	4530000000358291	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Tirso Sisimit	4530000000229176	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Antonio Aguilar	4530000000663645	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Suyapa Jiménez	453000000066666	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Lucero López	4530000000225693	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Alejandro Mijares	4530000000123456	∅	∅	✓	✓	✓	✓	∅	✓
19	Edgar Benítez	4530000000123457	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Efraín Calderón	4530000000123458	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Marlon Interiano	4530000000123455	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Juan Rodríguez	4530000000123459	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Edith de Karake	4530000000339800	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Pamela Ander son	4530000000440066	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Angelice Jolice	4530000000886561	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Edgar De León	4530000000992465	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	Alejandro Sáenz	4530000000200666	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Shakira Soto	4530000000557421	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Benito Browdye	4530000000777545	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Jorge Reinoso	4530000000555141	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	Pilar Montenegro	4530000000789653	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	Alejandra Guzmán	4530000000652568	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	Biby Gaítan	453000000091597	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Eduardo Capetillo	4530000000320002	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	Ramón Guardián	4530000000881988	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados

∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.
Evaluación documentación Solicitudes de
Tarjetas
Producto Oro
Mes de Junio 2005

Cédula No. C2C-2
Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	A T R I B U T O S							
			a	b	c	d	e	f	g	h
36	Ray Coneffy	4530000000322590	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	Vica Andrade	4530000000221536	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	Maribel Guardia	4530000000441555	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
39	Celestino Anderson	4530000000452358	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
40	Juan Cruz	4530000000773033	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
41	Susana Dosamantes	4530000000989911	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	Paolo Rossy	4530000000348442	∅	✓	✓	✓	✓	∅	✓	✓
43	Ronaldiño Soto	4530000000563944	∅	∅	✓	∅	✓	✓	✓	✓
44	Juan Beбето	4530000000778521	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45	Juan Márquez	4530000000788521	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
46	Napoleón Cruz	4530000000341528	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47	Julia Gómez	4530000000375141	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
48	Bruce William	4530000000888888	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
49	Lorena Herrera	4530000000927382	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
50	Cornelio García	4530000000784458	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
51	Eduardo Noj	4530000000894456	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
52	Hugo Pensamiento	4530000000091888	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
53	Omar Vinagran	4530000000569999	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
54	Hugo Calanche	4530000000459876	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
55	Ana Guisuela Gonzáles	4530000000236039	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
56	José Noj	4530000000678442	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados

∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.
Evaluación documentación Solicitudes de
Tarjetas
aprobadas Producto Platinum
Mes de Junio
2005

Cédula No. C2D
Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	ATRIBUTOS							
			a	b	c	d	e	f	g	h
1	Ana Torrija	4222000000349631	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Luwdika Paleta	4222000000563944	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Chayanne López	4222000000436039	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Angelica Vale	4222000000952716	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Rocio Durcal	42220000000450284	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Florinda Meza	42220000000920056	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Veronica Castro	42220000000677775	∅	✓	∅	✓	✓	✓	✓	✓
8	Camilo Sesto	42220000000891234	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Roberto Solís	42220000000230148	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	José Fuentes	42220000000784850	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Cristina Fontes	42220000000454569	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Alicia Villareal	4222000000568837	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Selena Martínez	4222000000782728	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Eduardo Quintanilla	42220000000349812	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Tom Cruise	42220000000531256	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Jimmy Carryey	4222000000456979	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Mel Gibson	42220000000773942	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Luis Miguel López	42220000000239626	∅	✓	✓	∅	✓	✓	✓	✓
19	Hector Sanmarti	42220000000451511	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Marina Grajeda	4222000000884599	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Maria López	4222000000565103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Ramón Valdez	42220000000448291	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Gerald Villagran	42220000000332716	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Marco Ochoa	42220000000779629	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Raúl Cadetillo	4222000000560001	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados

∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.
 Evaluación documentación Solicitudes de
 Tarjetas
 Aprobadas Producto Empresarial
 Mes de Junio
 2005

Cédula No. C2E
 Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	ATRIBUTOS							
			a	b	c	d	e	f	g	h
1	Novaport S:A	4066000000238837	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Medias, S.A.	4066000000567775	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Unicornio S.A.	4066000000058822	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Pollo Rico, S.A.	4066000000661225	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados

∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

BANCO LA TARJETA FELIZ, S.A.
 Evaluación documentación Solicitudes de
 Tarjetas
 Aprobadas Producto Compras
 Mes de Junio
 2005

Cédula No. C2F
 Prep. Por: ML Fecha: 15-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

	Nombre	No. Tarjeta	ATRIBUTOS							
			a	b	c	d	e	f	g	h
1	Arco iris de GT	4344000000543332	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Médicos, S.A.	4344000000238543	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Cumple con los atributos revisados

∅ = Presenta inconsistencia en los atributos revisados

MEMORANDUM
Auditoria Externa

FECHA: 15 de julio 2005

ASUNTO: Revisión solicitudes de tarjeta de crédito aprobadas en el mes de Junio 2005

OBJETIVOS

Verificar cumplimiento de los procedimientos que se tienen para la aprobación de solicitudes de tarjeta de crédito.

ALCANCE

La documentación a examinar es:

- a. Documentación solicitudes de tarjeta de crédito, tomando un 10% de muestra sobre el total de solicitudes aprobadas en el mes de junio.

PROCEDIMIENTOS

Se procedió a solicitar la cantidad de las solicitudes de tarjeta estimadas en el cálculo de la muestra, se verifico la validez de la misma y que cumpliera con los atributos de acuerdo al tipo de tarjeta solicitado por el cliente.

Los atributos que se revisaron en cada solicitud son los siguientes:

- a. Que las solicitudes contengan fotocopia de cédula.
- b. Que contengan constancia de ingresos
- c. Que las solicitudes de tarjeta estén debidamente firmadas.
- d. Que todos los datos del cliente hayan sido confirmados.
- e. Que para todas las tarjetas el límite de crédito haya sido autorizado de acuerdo a los ingresos reportados por el cliente.
- f. Tipo de tarjeta autorizado de acuerdo a los ingresos económicos del solicitante.
- g. Que el acuse de recibido este debidamente firmado por el cliente.
- h. Que las tarjetas entregadas hayan sido activadas a solicitud del cliente, quien debe llamar o presentarse físicamente a confirmar la recepción de la misma.

HALLAZGOS

Los hallazgos que se encontraron se presentan en las cédulas correspondientes:

- Solicitudes Tarjeta Clásica, Cédulas C2B-1, C2B-2 y C2B-3
- Solicitudes Tarjeta Oro, Cédulas C2C-1 y C2C-2
- Solicitudes Tarjeta Platinum C2D
- Solicitudes Tarjeta Empresarial C2E
- Solicitudes Tarjeta Compras C2F

CONCLUSION

De acuerdo a la revisión de las 200 solicitudes de tarjeta de crédito, se concluye con lo siguiente:

Tarjeta Clásica:

De las 110 solicitudes revisadas se determino que 5 no cumplen con los atributos verificados, representando estas 5 solicitudes un 4% sobre el total de la muestra, porcentaje que se considera no es significativo, por lo cual se considera que si se está cumpliendo con el procedimiento para la aprobación de tarjeta de crédito.

Tarjeta Oro:

De las 56 solicitudes revisadas se determino que 3 no cumplen con los atributos verificados, representando las 3 solicitudes 5% sobre el total de la muestra, porcentaje que se considera no es significativo considerando el tipo de producto. Se considera que si se está cumpliendo con el procedimiento.

Tarjeta Platinum:

De las 25 solicitudes revisadas se determino que 2 no cumplen con los atributos verificados, representando las 2 solicitudes 8% sobre el total de la muestra, porcentaje que se considera no es significativo, considerando que este tipo de tarjeta, en algunas situaciones la gerencia autoriza la emisión de la tarjeta para algún cliente influyente, por lo cual no se le exige que cumpla con los requisitos mínimos. Se considera que si se está cumpliendo con el procedimiento.

Tarjeta Empresarial

De las 4 solicitudes revisadas se determino que todas cumplen con los atributos verificados por lo cual se considera que si se esta cumpliendo con el procedimiento.

Tarjeta Empresarial

De las 2 solicitudes revisadas se determino que cumplen con los atributos verificados por lo cual se considera que si se esta cumpliendo con el procedimiento.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que para la aprobación de solicitudes de tarjeta de crédito se considere que se debe cumplir con la documentación que se tiene establecida como necesaria dentro de los procedimientos.

Se recomienda que aunque el cliente sea influyente ante la gerencia debe cumplirse con los requisitos para la aprobación de la tarjeta.

Atentamente

**PROGRAMA DE TRABAJO P.T. III
ÁREA DE BÓVEDA**

Prep. Por: ML Fecha: 16-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 26-07-05

Objetivos:

1. Determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo de plásticos vírgenes de tarjeta de crédito.
2. Determinar las amenazas y riesgos existentes por debilidades en el control interno.

PROCEDIMIENTOS:

1. Entrevista a la persona encargada del área.
2. Revisión del procedimiento del manejo y custodia de los plásticos.
3. Se verifico el ingreso y documentación de los plásticos a la bóveda.
4. Control de existencia de plásticos.
5. Revisión de formatos de formularios de solicitud de plásticos vírgenes, al área de Bóveda Central.
6. Obtener copia de la documentación y/o formularios utilizados en cada una de las actividades principales.
7. Elaborar legajo de papeles de trabajo.
8. Redactar informe de resultados. Subdividido en los siguientes aspectos:
 - a Actividad o proceso auditado. evento o

ML

REF.

X CI 2

X CI 2

X CI 2

X CI 2

Evaluación de procedimientos en el Área de Bóveda

Cédula No. C3
Prep. Por: <u>ML</u> Fecha: <u>16-07-05</u>
Rev. Por: <u>FVS</u> Fecha: <u>25-07-05</u>

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
<p>1. Control en la compra de plásticos.</p> <p>2. Recepción de plásticos vírgenes de Bóveda Central.</p>	<p>1. No se pudo verificar los procedimientos de solicitud de plásticos vírgenes con la empresa productora de plásticos, debido a que esta actividad la realiza Bóveda Central. La bóveda de tarjeta de crédito solo mantiene un stock para cubrir aproximadamente la emisión diaria de plásticos y son entregados al responsable por escrito.</p>	<p>RIESGO: Control deficiente por estar en la bóveda central.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> El inventario total de plásticos vírgenes debe ser manejado directamente por la bóveda de la tarjeta de crédito, para un mejor control.
<p>3. Solicitud de plásticos vírgenes por parte del Area de Troquelado.</p>	<p>1. No se tiene un formato predefinido para la solicitud de plásticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Debe crearse un formato para la solicitud de plásticos.
<p>4. Control de la existencia de plásticos.</p>	<p>1. Se reviso la existencia y se presenció la toma física del inventario, siendo la misma correcta no se encontró anomalías en el mismo.</p> <p>2. Se determinó que cuando el encargado del área no se encuentra, la persona del área de Troquelado tiene acceso para sacar de la bóveda los plásticos que necesite.</p>	<p>RECOMENDACIÓN: no hay</p> <p>RIESGO: Al tener acceso más de dos personas al área de la bóveda, puede existir posibilidad de que tomen más plásticos de los que realmente se requieren.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> No deberían existir más de dos personas, que tengan acceso a la bóveda; de ser necesario que existan, la tercera persona debe ser de plena confianza.
<p>5. Custodia y manejo de inventario de plásticos vírgenes.</p>	<p>1. El manejo del inventario es correcto. Se concilia con la contabilidad cada fin de mes.</p>	<p>RECOMENDACIÓN: no se considera necesaria</p>
<p>6. Ubicación</p>	<p>1. La bóveda esta en la misma área de troquelado.</p>	<p>RIESGO: Al estar junto a otra área, existe la posibilidad de que personal distinto a ésta área pueda tomar plásticos vírgenes.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debe estar un área exclusiva para esta actividad, evitando el acceso de personal no autorizado. <p>El tipo de fraude que puede originarse derivado de controles deficientes área de Bóveda es: Falsificación de tarjeta</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO P.T. IV
ÁREA DE TROQUELADO**

Prep. Por: ML Fecha: 16-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

Objetivos:

1. Evaluar el adecuado uso de los plásticos vírgenes
2. Determinar la existencia y cumplimiento de controles de plásticos al momento de colocarlos en la máquina de troquelado.

PROCEDIMIENTOS:

a. Evaluación de procedimientos de control interno.

ML

REF.

b. Entrevista a la persona encargada del Área.

c. Evaluar el proceso de requerir plásticos vírgenes.

x

CI 3

d. Verificar la liquidación de plásticos no utilizados.

x

CI 3

e. Verificar el procedimiento para la troquelado de plásticos.

x

CI 3

f. Obtener copia de la documentación y/o formularios utilizados en cada una de las actividades principales.

g. Elaborar legajo de papeles de trabajo.

h. Redactar informe de resultados. Subdividido en los siguientes aspectos:

- a. Actividad o proceso auditado, evento o hallazgo encontrado, riesgos y recomendaciones.

Evaluación de procedimientos en el Área de Troquelado

Cédula No. C4 Prep. Por: <u>ML</u> Fecha: <u>16-07-05</u> Rev. Por: <u>FVS</u> Fecha: <u>25-07-05</u>

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
1. Requerimiento de plásticos vírgenes de Bóveda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los plásticos son solicitados por escrito, detallando que tipo de plástico se necesita y la cantidad. Se solicita un excedente, por si se estropeará alguno. 2. Derivado a lo delicado del área no se pudo hacer la observación en cien por ciento. 	<p>RIESGO: Si se solicita excedente, el permanecer fuera de bóveda un plástico virgen, da margen a ser mal utilizado.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar solicitar excedente, si hubiera necesidad de solicitar plásticos extras por que alguno salió incorrecto debe solicitarse justamente los que se necesite.
2. Colocación de plásticos vírgenes en la máquina troqueladora.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La colocación es correcta. 	<p>RECOMENDACIÓN: No se considera necesaria.</p>
3. Entrega de plásticos troquelados al Area de Ensobretado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se entrega con reporte impreso que contiene: Número de tarjeta. Nombre del cliente. Que tipo de tarjeta es. Fecha de vencimiento. 2. Las tarjetas salen inactivas del área de troquelado y se traslada en una bolsa de seguridad. 	<p>RIESGO: Al existir un reporte impreso, hay el riesgo de tomar los datos del plástico para luego mal utilizarlo.</p> <p>RECOMENDACIÓN: El plástico sale inactivo lo cual es una ventaja. Aún así la entrega de Troquelado a Ensobretado debe hacerse en un reporte que tenga la menor información posible del plástico.</p>
4. Ubicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Troquelado esta en la misma Área de Bóveda. 	<p>RIESGO: Al estar junto a otra área, existe la posibilidad de pérdida de plásticos.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe estar un área exclusiva para esta actividad. <p>El tipo de fraude que puede originarse derivado de controles deficientes área de Bóveda es: Falsificación de tarjeta</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO P.T.V
 ÁREA DE ENSOBRETADO**

Objetivos:

1. Establecer el control de la recepción y liquidación de plásticos troquelados.
2. Determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo de plásticos para ser colocados dentro del sobre.

PROCEDIMIENTOS:

1. Evaluar la recepción de plásticos troquelados.
2. Verificación de los procedimientos para la colocación del plástico en el sobre.
3. Entrevista a la persona encargada del Area.
4. Obtener copia de la documentación y/o formularios utilizados en cada una de las actividades principales.
5. Elaborar legajo de papeles de trabajo.
6. Redactar informe de resultados. Subdividido en los siguientes aspectos:
 - a. Actividad o proceso auditado, evento o hallazgo encontrado, riesgo y recomendaciones.

ML

REF.

x

CI 4

x

CI 4

Evaluación de procedimientos en el Área de Ensobretado

Cédula No. C5
 Prep. Por: ML Fecha: 16-05-05
 Rev. Por: FVS Fecha: 25-07-05

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
1. Recepción de plásticos troquelados.	1. Se verifica que todos los plásticos estén de acuerdo al reporte que se recibe adjunto a los plásticos. Esta actividad la realiza una sola persona. Los plásticos se reciben en una bolsa de seguridad.	<p>RIESGO: Aunque los plásticos se reciban dentro de bolsas de seguridad, debe de colocarse dentro de su sobre de inmediato, debido a que puede darse cualquier situación que se preste al extravío de plásticos.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evitar que la bolsa de seguridad permanezca mucho tiempo sin abrir.
2. Colocación de plásticos troquelados o tarjetas troqueladas en su sobre.	1. La colocación se hace manual, debido a que la tarjeta es colocada en un porta-tarjeta.	<p>RIESGO: Al existir manipulación del plástico, cabe la posibilidad de extravío o sustracción por parte de otro empleado o del empleado mismo.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Debe hacerse con procedimiento que no sea manual. Ej. Con una máquina ensobretadora.</p>
3. Inventario y arqueo de plásticos recibidos y plásticos entregados	<p>1. Se realizan arqueos diarios de los plásticos que se reciben, así como de los plásticos que se entregan ya colocados en el sobre.</p> <p>2. Se realizan inventarios de los plásticos pendientes de ser ensobretados.</p>	<p>RIESGO: Si no se sabe con exactitud que cantidad de plásticos recibe, tiene y entrega el área de Ensobretado, se presta a que los plásticos puedan ser manipulados</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debe hacerse inventarios y arqueos diarios a esta área para evitar malversación de los plásticos. <p>El tipo de fraude que puede originarse derivado de controles deficientes en el área de ensobretado es:</p> <p>Uso fraudulento Robo de Plástico</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO P.T.VI
 ÁREA DE DISTRIBUCIÓN**

Objetivos:

1. Determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo de plásticos para ser enviados al cliente.
2. Determinar la existencia y cumplimiento en el control y manejo del inventario de plásticos pendientes de entrega.
3. Determinar las amenazas y riesgos existentes por debilidades en

PROCEDIMIENTOS:

1. Entrevista a la persona encargada del Area.
2. Evaluar la recepción de sobres con tarjetas a entregar.
3. Verificación del procedimiento de envío o entrega del plástico.
4. Verificar el procedimiento para el manejo y custodia del inventario de tarjetas pendiente de ser entregadas.
5. Verificar la liquidación del acuse de recibo de las tarjetas entregadas,
6. Obtener copia de la documentación y/o formularios utilizados en cada una de las actividades principales.
7. Elaborar legajo de papeles de trabajo.
8. Redactar informe de resultados. Subdividido en los

ML

REF.

x

CI 5

Evaluación de procedimientos en el Área de Distribución

Cédula No. C6
Prep. Por: ML Fecha: 17-07-05
Rev. Por: FVS Fecha: 26-07-05

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
<p>1. Recepción plásticos del área de Ensobretado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reciben del área de Ensobretado 2. Se zonifican las rutas de entrega y pasa el plástico a esperar turno. No hay consideradas zonas de alto riesgo. 	<p>RIESGO: Este es el momento decisivo y más riesgoso para un plástico, pues sale a la calle y puede caer en manos delictivas.</p> <p>RIESGO: Si no existen zonas de alto riesgo existe la posibilidad de un asalto al mensajero o persona que va a entregar la tarjeta.</p> <p>RIESGO: Pasar mucho tiempo la tarjeta esperando salir a ruta, da la oportunidad de que el plástico sea sustraído.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe considerarse las zonas de alto riesgo para evitar pérdida de plásticos. • Se debe determinar con certeza que la entrega de la tarjeta será al titular del plástico, por lo que debe solicitarse la fotocopia de la cédula.
<p>2. Arqueo de liquidación de Plásticos pendientes de entregar al Tarjeta habiente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se determinó que no se realiza arqueo físico al final de día de las liquidaciones a las personas que realizan la labor de entrega de tarjetas, y en algunas circunstancias estas personas no liquidan si no que se quedan con los plásticos en su poder. 	<p>RIESGO: Si el plástico no se queda en bóveda representa que puede hacer mal uso del mismo o extraviarse.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe realizarse arqueo de plásticos si las personas que realizan la labor de entrega tuvieron que quedarse con los plásticos. • Lo recomendable es que todos los días al final de día se liquiden las entregas así como los plásticos pendientes de entregar.
<p>3. Liquidación del acuse recibo de plásticos entregados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se utiliza para verificar quien recibió el plástico. Toda vez que la activación del plástico la realiza Atención al Cliente, cuando el tarjeta habiente llama solicitando la activación de su plástico, la persona encargada de activar el número en el sistema, debe verificar la firma en el acuse de recibo. 	<p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe realizarse verificación de los acuses de recibo de los plásticos entregados, verificando que realmente haya sido el cliente quien recibió el plástico <p>El tipo de fraude que puede originarse derivado de controles deficientes en el área de Distribución es: Tarjeta no entregada Falsificación de firma</p>

PROGRAMA DE TRABAJO P.T. VII
ÁREA DE AUTORIZACIÓN DE COMPRAS

Objetivos:

1. Determinar la existencia y cumplimiento de controles para la autorización de consumos de tarjeta de crédito.
2. Determinar las amenazas y riesgos existentes por debilidades en el control interno.

PROCEDIMIENTOS:

1. Entrevista a la persona encargada del Área.
2. Verificación de los procedimientos para autorizar.
3. Obtener copia de la documentación y/o formularios utilizados en cada una de las actividades principales.
4. Elaborar legajo de papeles de trabajo.
5. Redactar informe de resultados. Subdividido en los siguientes aspectos:
 - Actividad o proceso auditado, evento o hallazgo encontrado, observaciones y recomendaciones.

ML.

X

REF.

CI 6

Evaluación de procedimientos en el Area de Autorización de Transacciones

Cédula No. C7
 Prep. Por: ML Fecha: 17-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha: 26-07-05

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
1. Revisión de los procedimientos para autorizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El procedimiento que se realiza para dar una autorización son: <ul style="list-style-type: none"> • El operador recibe la llamada solicitando autorización para consumir con la tarjeta. • Ingresa al sistema a la opción de solicitud de autorización. • Solicita al comercio que llama, los datos que el sistema le solicita para procesar la autorización. • Si la tarjeta no presenta ningún problema, el sistema emite el código de autorización. Si hay problema deniega la solicitud. • El operador comunica la respuesta del sistema al comercio que llama. 2. El sistema trabaja con parámetros externos e internos previamente establecidos. 	<p>RIESGO: Si los parámetros son deficientes, puede autorizar transacciones anómalas.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben ser revisados los parámetros, de acuerdo a la tendencia en el comportamiento de fraude reportado por el Area de Seguridad y Riesgo.
2. Utilización de formularios para autorizaciones manuales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En algunas ocasiones el sistema esta lento o no hay, por lo que el operador de turno, da autorizaciones manuales, basándose en el comportamiento de la tarjeta. No llevan un registro ordenado para este tipo de autorizaciones. Cuando ya se tiene sistema, se ingresa la autorización manual. 	<p>RIESGO: El autorizar manual puede ocurrir que se autorice una transacción fraudulenta.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe verificar si las fallas son solucionables y que no ocurran continuamente • Se debe crear un formato específico para llevar control diario de las autorizaciones manuales.
3. Bloqueos de tarjetas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe la llamada del cliente, antes de bloquear la tarjeta se verifican los siguientes aspecto: <ul style="list-style-type: none"> • Verificación datos del cliente. • Ingreso de gestión al sistema. • Se le notifica para cuando estará la reposición del plástico. • Se elabora un listado diario con el detalle de las tarjetas que se bloquearon, para la aprobación de la reposición del plástico. 	<p>RECOMENDACIÓN: No se considera necesario</p> <p>El tipo de fraude que puede originarse derivado de controles deficientes en el área de Autorizaciones es: Uso Fraudulento Tarjeta robada Tarjeta falsificada Tarjeta pérdida Skimming</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO
 ÁREA DE SEGURIDAD Y RIESGO**

Objetivos:

1. Determinar los controles para la prevención de fraudes.
2. Determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo de los casos de fraudes.
3. Determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo de la documentación de los expedientes.

PROCEDIMIENTOS:

		REF.
1. Entrevista a la persona encargada del Área.	ML.	
2. Verificar procedimientos para la prevención de fraudes.	x	CI 7
3. Verificar procedimientos para la resolución de los casos de fraude detectados.	x	CI 7
4. Verificación física de la documentación de los expedientes	x	CI 7
5. Verificar los controles y procedimientos que se tienen para prevenir y detectar fraudes.		
6. Verificar la participación de ésta área con las otras áreas de riesgo.		
7. Elaborar legajo de papeles de trabajo.		
8. Redactar informe de resultados. Subdividido en los siguientes aspectos:		
a. Actividad o proceso auditado. evento o		

Evaluación de procedimientos en el Área de Seguridad y Riesgo

Cédula No. C8-1
 Prep. Por: ML Fecha:17-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha:26-07-05

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
<p>1. Recepción de gestiones para reclamo .</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se tiene centralizada la recepción por medio del área de Atención a Clientes. 2. Algunos casos son enviados de parte del área de Atención a Clientes, sin ser anotados para el control. 3. Hay documentación que no se traslada de inmediato. En algunas ocasiones se recibe un mes después de que el cliente presenta su reclamo. 	<p>RIESGO: Al pasar mucho tiempo en el traslado de la documentación, la misma puede ser extraviada e incurrir en pérdida de tiempo. Estos reclamos se trabajan con tiempos límites. Si no se anotan para su respectivo traslado, puede quedar traspapelada la documentación.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentación que soporta el reclamo debe ser trasladada a más tardar al día siguiente de su recepción, debidamente anotados en un conocimiento.
<p>2. Seguimiento a la resolución de casos detectados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los casos son ingresados a un control en Excel, el cual sirve para elaborar un informe mensual del comportamiento del fraude. Este control se lleva con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • No. de tarjeta • Fecha de reclamo • Fecha de transacción • Monto • Tipo de fraude • Tipo de comercio • País 	<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>El informe debe ser semanal en forma electrónica, para poder medir tendencias de comportamiento y ver deficiencias en los controles.</p>
<p>3. Recepción de documentación de respuesta definitiva a los clientes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El área de Intercambio traslada la documentación. 2. El área de Intercambio cierra las gestiones en el sistema y notifica al área de Seguridad y Riesgo. Esta labor se hace semanal. 	<p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intercambio debe notificar de inmediato la respuesta al área de Seguridad no dejar pasar mucho tiempo, pues de esta respuesta depende el cerrar el caso en definitivo y darle la respuesta al cliente; además de reportar a la Gerencia el valor de recuperación así como de pérdida total.
<p>4. Revisión de los procedimientos de monitoreo para la detección de fraude</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Este monitoreo se realiza a través de un sistema automático que trabaja en conjunto con el sistema de autorizaciones, cada vez que detecta actividades sospechosas, bloquea temporalmente el uso de la tarjeta. 	<p>RIESGO: Para este sistema de monitoreo si los parámetros no están bien definidos, puede que no detecte transacciones altamente fraudulentas.</p>

Evaluación de procedimientos en el Area de Seguridad y Riesgo

Cédula No. C8-2
 Prep. Por: ML Fecha:17-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha:26-07-05

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
<p>5. Recepción y destrucción de tarjetas retenidas por cajeros automáticos.</p>	<p>2. Se localiza al Tarjeta habiente y se le notifica, lo que esta ocurriendo con su tarjeta. Indicándole que se le esta bloqueando el plástico.</p> <p>1. Se realiza dos veces al mes. Se recibe contra reporte emitido por la empresa de servicio de cajeros automáticos. Se observo que los plásticos recibidos no son destruidos de inmediato, si no que se quedan guardados en la gaveta del escritorio del personal de esta área.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RECOMENDACIÓN: Debe revisarse continuamente los parámetros de acuerdo al comportamiento de fraude, para evitar que se filtre alguna transacción que no este cubierta por los parámetros establecidos. <p>OBSERVACION: Si la localización del cliente no se hace de inmediato, puede dar problemas al cliente, debido a que él quiera utilizar su tarjeta y la misma, le sea rechazada.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la localización del cliente sea de inmediato a que se emita la alerta. <p>RIESGO: Al estar mucho tiempo los plásticos en poder de la empresa de servicio de cajeros Automáticos. Puede hacerse mal uso del mismo.</p> <p>RIESGO: Si los plásticos quedan engavetados, puede prestarse a que cualquier otro empleado lo tome y lo utilicé.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entrega de las tarjetas retenidas por los cajeros debe ser cada vez que ocurra la retención por parte del cajero automático. • Los plásticos recibidos deben ser destruidos de inmediato.
<p>6. Documentación y archivo de expedientes</p>	<p>1. Cada expediente consta de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de reclamo que emite el sistema. • Carta de reclamo por cada transacción. • Denuncia al Ministerio Público. • Copia de cédula y copia de pasaporte dependiendo el tipo de fraude. <p>2. Los expedientes están guardados en archivos que no se encuentran en el área. Los archivos no se mantienen con llave y están ubicados en área vista al público.</p>	<p>RIESGO: Si la documentación esta de fácil acceso, cualquier persona puede tomar documentación confidencial de los clientes y darle mal uso.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los archivos si están ubicados en un lugar de paso de personal, deben de permanecer con llave.

Evaluación de procedimientos en el Área de Seguridad y Riesgo

Cédula No. C8-3
 Prep. Por: ML Fecha: 17-07-05
 Rev. Por: FVS Fecha: 26-07-05

Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
4. Ubicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. El área en algunas ocasiones se queda desatendida, debido a que el personal de la misma debe atender público en otra oficina. 2. El área está ubicada en un lugar donde es paso de público y de personal de otras áreas. 	<p>RIESGO: Al quedar desatendida y estar en un lugar que es paso de personal, tomando en cuenta que ésta área maneja documentos confidenciales relacionados a información de los clientes, existe el riesgo de que cualquier persona tome algún dato o documento importante.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área no debe quedar desatendida y si queda toda la documentación que acá se maneje debe quedar bajo llave. • Sería conveniente que el área no este en un lugar de paso de personal.
5. Registro contable de monto de Fraude.	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se tiene una cuenta contable específica para el registro del monto de fraude. 	<p>RIESGO: No se puede identificar realmente a cuanto asciende el monto de fraude. Se puede estar perdiendo una cantidad considerable que no queda registrada correctamente en los estados financieros.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Que se cree una cuenta contable exclusiva para el registro del fraude.</p>
6. Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el área solo laboran dos personas: Un Jefe y un asistente 	<p>RECOMENDACIÓN: no se considera necesaria.</p>

HALLAZGO EN LA REVISIÓN DEL ÁREA DE SEGURIDAD Y RIESGO.

Al momento de realizar la evaluación a los procedimientos para la resolución de casos que están en proceso directo del área de Seguridad y Riesgo específicamente se determinó la siguiente estadística del comportamiento del fraude, en el período que se efectuó la auditoría.

Presentación de casos por tipo de fraude

TIPO DE FRAUDE	No. de TRANSAC	MONTO Q.	%	PERDIDA	SE RECUPERA
Perdida	9	5,621.44	1.70%	5,621.44	0.00
ROBO	80	215,045.84	64.82%	215,045.84	0.00
Skimming	10	80,730.48	24.34%	80,730.48	0.00
Falsificación	2	1,341.68	0.40%	1,341.68	0.00
Uso fraudulento	25	29,000.72	8.74%		29,000.72
Totales	126	331,740.16	100	302,739.44	29,000.72

CONCLUSIÓN:

De acuerdo a la información que se muestra en el cuadro anterior, se considera que el banco esta siendo más afectado por el tipo de fraude con tarjeta robada, lo que indica que se debe trabajar en la educación del cliente y del comercio:

- ✓ La tarjeta debe ser bloqueada inmediatamente después del robo.
- ✓ El comercio debe cumplir con todos los pasos de seguridad antes de aceptar la tarjeta.

Con relación al monto de tipo de fraude: Uso fraudulento se tiene identificado como recuperable debido a que estas transacciones, los reglamentos operativos de las marcas de respaldo de la tarjeta de crédito, permiten hacer la gestión de contracargo, el cual consiste en la devolución de la transacción original al banco adquirente, quien debe aceptar devolviendo al banco emisor el monto de la transacción original.

31 de julio de 2005
AF-000-05

Licenciado
Juan Guerra
Gerente General
Banco La Tarjeta Feliz, S. A.
Guatemala, Ciudad.

Estimado Licenciado Guerra:

Realizamos la aplicación de los procedimientos previamente acordados, que se ejecutaron basados en sus instrucciones. La revisión especial con base en procedimientos previamente acordados, se llevó a cabo de acuerdo con normas profesionales de aceptación general. La suficiencia de la aplicación de estos procedimientos es responsabilidad de los usuarios específicos de este informe. Por lo tanto, no hacemos ninguna representación en cuanto a la suficiencia de los procedimientos que se describen abajo, ya sea para los propósitos para los que este informe fue requerido, o para cualquier otro propósito.

De conformidad con el compromiso adquirido según nuestra propuesta de servicios de procedimientos previamente acordados de fecha 29 de junio del presente año, se llevó a cabo el trabajo solicitado para la realización de una revisión del proceso en las áreas consideradas de riesgo en la tarjeta de crédito, en el mes de junio 2005.

Como parte de dicha actividad, se efectuó un estudio, evaluación y análisis de los procedimientos utilizados en las áreas de riesgo por la administración en el proceso de tarjeta de crédito, para determinar si se están utilizando medios de control.

La revisión realizada está dividida en el análisis de las áreas que se detallan a continuación:

1. Área de Créditos
2. Área de Bóveda
3. Área de Troquelado
4. Área de Ensobretado
5. Área de Distribución
6. Área de Autorización de transacciones
7. Área de Seguridad y Riesgo

En la revisión logramos detectar algunos aspectos que involucran asuntos de control interno y otras de operación que se hacen de su conocimiento para su consideración. Estos comentarios y recomendaciones, que ya se han tratado en su oportunidad con los correspondientes miembros de la administración, tienen por objeto mejorar el control interno o redundar en mayor eficiencia de operación, y se resumen en la forma siguiente:

ÁREA DE CRÉDITOS

Se procedió a efectuar una revisión de los procedimientos aplicados al área de créditos para la aprobación de solicitudes de tarjeta de crédito, revisando la documentación que se maneja para dicha actividad. A continuación se detallan las observaciones:

OBSERVACIONES:

1. Se estableció que no se cuenta con un reporte que muestre control de las solicitudes que se recibe de las diferentes áreas que tienen la responsabilidad de trasladar al área de créditos dichas solicitudes, por lo cual no se permite determinar la procedencia de las mismas.
2. La confirmación de datos se encontró que se hace basándose en la documentación que se recibe, por medio telefónico y de empresa que se dedica a dar información de los clientes a través de un buró de crédito.
3. Aprobación de crédito: Esta labor es realizada por el analista de créditos, quien de acuerdo a su capacidad y sobre la base de los elementos con que cuenta, decide la aprobación o no de la solicitud de tarjeta de crédito.
4. Archivo de solicitudes rechazadas: Se determinó que las solicitudes que son rechazadas por no estar completas o por que después del análisis no aplican, se archivan en área vista al público. Los archivos no se mantienen con llave.

RECOMENDACIONES:

1. Debe centralizarse, para que una sola persona sea responsable de la recepción de la documentación, así mismo crear un formato de entrega de solicitudes. Se deja sugerido un formato en los papeles de trabajo correspondientes a ésta área
2. Debe solicitarse otro documento para validar la identidad del cliente. Ejemplo Recibo de energía eléctrica, de agua, copia de otra tarjeta de crédito.
3. Dar la capacitación adecuada a los analistas para mejorar la aprobación de solicitudes de tarjeta de crédito y con esto evitar riesgo de aprobar solicitudes con documentación falsa.
4. Deben estar en un área segura y mantenerse con llave, para evitar que cualquier persona tenga acceso a la documentación y pueda existir robo o mal uso de la misma.

ÁREA DE BOVEDA

La evaluación que se hizo a esta área fue con el objetivo de determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo de plásticos vírgenes, de tarjeta de crédito, surgiendo de esta evaluación las siguientes observaciones y recomendaciones.

OBSERVACIONES:

1. Falta solicitud e ingreso de plásticos vírgenes de Bóveda Central a Bóveda de tarjeta crédito.
2. No se tiene un formato predefinido para la solicitud de plásticos.
3. El encargado de Troquelado tiene acceso a la bóveda para sacar los plásticos que necesite.
4. La bóveda se encuentra en la misma área de troquelado.

RECOMENDACIONES:

1. El inventario total de plásticos vírgenes debe ser manejado directamente por la bóveda de la tarjeta de crédito, para un mejor control.
2. Debe crearse un formato para la solicitud de plásticos para un mejor control de lo que esta ingresando a la bóveda.
3. No deberían existir más de dos personas, que tengan acceso a la bóveda; de ser necesario que existan, la tercera persona debe ser de plena confianza ya que el acceso a ésta área de varias personas representa un nivel de riesgo alto.
4. Debe estar un área exclusiva para esta actividad, evitando el acceso de personal no autorizado.

ÁREA DE TROQUELADO

El objetivo en esta área era evaluar el adecuado uso de los plásticos vírgenes y determinar la existencia y cumplimiento de controles de plásticos en la troquelación de los mismos. A continuación se detallan las observaciones:

OBSERVACIONES:

1. Los plásticos son solicitados por escrito, detallando que tipo de plástico se necesita y la cantidad. Se solicita un excedente, por si se estropeará alguno.
2. Se entrega con reporte impreso que contiene:
 - a. Número de tarjeta.
 - b. Nombre del cliente.
 - c. Que tipo de tarjeta es.
 - d. Fecha de vencimiento.
3. Las tarjetas salen inactivas del área de troquelado y se traslada en una bolsa de seguridad al área de Ensobretado.
4. Troquelado esta en la misma área de Bóveda.

RECOMENDACIONES:

1. Evitar solicitar excedente, si hubiera necesidad de solicitar plásticos extras por que alguno salió incorrecto debe solicitarse justamente los que se necesite, para evitar que el personal de troquelado se quede con plásticos vírgenes

2. El plástico sale inactivo lo cual es una ventaja. Aún así la entrega de Troquelado a Ensobretado debe hacerse en un reporte que tenga la menor información posible del plástico. Se recomienda se haga a través de un archivo electrónico del cual solo tengan acceso personal autorizado.
3. El área de Troquelado debe estar en un área exclusiva para esta actividad.

ÁREA DE ENSOBRETADO

La evaluación en el área de ensobretado tiene por objetivo establecer el control de la recepción y liquidación de plásticos troquelados y determinar la existencia y cumplimiento de controles en el manejo de plásticos al momento de ser colocados dentro del sobre. A continuación se describen las observaciones y recomendaciones que surgieron de dicha evaluación.

OBSERVACIONES:

1. Se verifica que todos los plásticos estén de acuerdo al reporte que se recibe adjunto a los plásticos. Esta actividad la realiza una sola persona. Los plásticos se reciben en una bolsa de seguridad.
2. La colocación del plástico se hace manual, debido a que la tarjeta es colocada en un porta-tarjeta.
3. Se realizan arqueos diarios de los plásticos que se reciben, así como de los plásticos que se entregan ya colocados en el sobre y realizan inventarios de los plásticos pendientes de ser ensobretados.

RECOMENDACIONES:

1. Evitar que la bolsa de seguridad permanezca mucho tiempo sin abrir.
2. Debe hacerse con procedimiento que no sea manual. Ejemplo: Con una máquina ensobretadora.
3. Debe hacerse inventarios y arqueos diarios a esta área para evitar malversación de los plásticos. Esta área no debe quedarse mucho tiempo con plásticos pendientes de ser colocados en el sobre.

ÁREA DE DISTRIBUCION

Se desarrollo evaluación a los procedimientos en el manejo de plásticos para ser enviados al cliente y en el manejo del inventario de plásticos pendientes de entrega.

OBSERVACIONES:

1. Se reciben del área de Ensobretado los sobres conteniendo los plásticos listos para ser enviados al cliente. Se zonifican las rutas de entrega y pasa el plástico a esperar turno. No hay consideradas zonas de alto riesgo

2. Se determinó que no se realiza arqueo físico al final de día de las liquidaciones a las personas que realizan la labor de entrega de tarjetas, y en algunas circunstancias estas personas no liquidan si no que se quedan con los plásticos en su poder para entregarlos al día siguiente.
3. El acuse de recibo de la entrega del plástico se utiliza para verificar quien recibió el plástico. Toda vez que la activación del plástico la realiza Atención al Cliente, cuando el tarjetahabiente llama solicitando la activación de su plástico, la persona encargada de activar el número en el sistema, debe verificar la firma en el acuse de recibo.

RECOMENDACIONES:

1. Debe considerarse las zonas de alto riesgo para evitar asaltos, lo cual incurriría en riesgo de robo masivo de tarjetas nuevas, que aunque salgan inactivas pueden ser utilizadas por los delincuentes que conocen los procedimientos para uso de la misma.
2. Se debe determinar con certeza que la entrega de la tarjeta será al titular del plástico, por lo debe solicitarse la fotocopia de la cédula.
3. Debe realizarse arqueo de plásticos si las personas que realizan la labor de entrega. Si tuvieran que quedarse con los plásticos, debe quedar por escrito el detalle de los plásticos que se quedarán fuera de la bóveda de Distribución y la persona debe firmar de responsable por cualquier mal uso que se le pueda dar a los plásticos que se queden en su poder.
4. Lo recomendable es que todos los días al final de día se liquiden las entregas así como los plásticos pendientes de entregar.
5. Debe realizarse verificación de los acuses de recibo de los plásticos entregados, verificando que realmente haya sido el cliente quien recibió el plástico

ÁREA DE AUTORIZACIONES DE TRANSACCIONES
--

Se evaluaron los procedimientos para la autorización de consumos de tarjeta de crédito, dando como resultado las siguientes observaciones y recomendaciones que se consideran de importancia

OBSERVACIONES:

1. El sistema trabaja con parámetros externos e internos previamente establecidos.
 - a. Cuando el operador de autorizaciones recibe la llamada de un comercio solicitando autorización para un número de tarjeta. El operador realiza el siguiente procedimiento.
 - b. Ingresa al sistema de autorizaciones

- c. Solicita al comercio No. de tarjeta, fecha de vencimiento de la tarjeta, monto a consumir y moneda.
 - d. Ingresa los datos al sistema y espera a que el sistema verifique parámetros de la tarjeta y le emita el código de autorización.
 - e. Le da al comercio el código de autorización.
2. En algunas ocasiones el sistema esta lento o no hay, por lo que el operador de turno, da autorizaciones manuales, basándose en el comportamiento de la tarjeta. No llevan un registro ordenado para este tipo de autorizaciones. Cuando ya se tiene sistema, se ingresa la autorización manual.

RECOMENDACIONES:

1. Deben ser revisados los parámetros, de acuerdo a la tendencia en el comportamiento de fraude reportado por el Área de Seguridad y Riesgo, para evitar que se autoricen transacciones que pueden ser fraudulentas.
2. Se debe verificar si las fallas son solucionables y que no ocurran continuamente. Se debe crear un formato específico para llevar control diario de las autorizaciones manuales.

ÁREA DE SEGURIDAD Y RIESGO

Se evaluaron los procedimientos para determinar si los controles para la prevención y detección de fraudes que ésta área en específico a implementado, con el objetivo de verificar las deficiencias. Las observaciones y recomendaciones se hacen a continuación.

OBSERVACIONES:

1. Los casos son ingresados a un control en Excel, el cual sirve para elaborar un informe mensual del comportamiento del fraude. Este control se lleva con los siguientes datos:
 - a. No. de tarjeta
 - b. Fecha de reclamo
 - c. Fecha de transacción
 - d. Monto
 - e. Tipo de fraude
 - f. Tipo de comercio
 - g. País
2. El monitoreo para detección de transacciones sospechosas se realiza a través de un sistema automático que trabaja en conjunto con el sistema de autorizaciones, cada vez que detecta actividades sospechosas, bloquea temporalmente el uso de la tarjeta y el personal de esta área debe llamar al cliente para confirmar las transacciones y si el cliente las reconoce se desbloquea la tarjeta. Si el cliente no las reconoce se procede al bloqueo definitivo de la tarjeta y se inicia el proceso de investigación.
3. El área está ubicada en un lugar donde es paso de público y de personal de otras áreas.

4. No se tiene una cuenta contable específica para el registro del monto de fraude.
5. En el área solo laboran dos personas: Un Jefe y un asistente, estas personas no cuentan con el tiempo necesario para involucrarse en las otras áreas

RECOMENDACIONES:

1. El informe se debe preparar semanalmente para medir la tendencia y de esta forma identificar los puntos débiles que hay que reforzar para la prevención del fraude con tarjeta de crédito.
2. Debe revisarse continuamente los parámetros con los que trabaja el sistema de monitoreo, de acuerdo al comportamiento de fraude, para evitar que se filtre alguna transacción que no este cubierta por los parámetros establecidos.
3. El área no debe quedar desatendida y si queda toda la documentación que acá se maneje debe quedar bajo llave.
4. Sería conveniente que el área no este en un lugar de paso de personal.
5. Que se cree una cuenta contable exclusiva para el registro del fraude y de esta forma identificar en cualquier momento el monto con el cual esta siendo afectado el Banco por dicha actividad
6. Es necesario que el personal de esta área este capacitado en el tema de Fraudes con tarjeta de crédito y al mismo tiempo se involucre en las otras áreas consideradas de riesgo.

No fuimos contratados para hacer y no efectuamos una auditoria, cuyo objetivo sería la expresión de una opinión sobre las áreas arriba mencionadas. Consecuentemente, no expresamos dicha opinión. Si hubiéramos desarrollado procedimientos adicionales, otros asuntos podrían haber llamado nuestra atención, y los hubiéramos tenido que reportar a ustedes.

Este reporte es solamente para el uso de la gerencia general del BANCO **LA TARJETA FELIZ** y no debe ser utilizado por aquellas personas que no hayan acordado los procedimientos aplicados, ni hayan tomado la responsabilidad por la suficiencia de los mismos, para sus propósitos.

Agradecemos la colaboración prestada por el personal del BANCO **LA TARJETA FELIZ**, durante la realización de nuestro trabajo. Estamos a su disposición para cualquier aclaración que estimen conveniente.

Atentamente,

Maria Liquez
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 26753

CONCLUSIONES

1. Se concluye que los bancos que tienen emisión de tarjeta de crédito deben contar con políticas, sistemas y procesos integrales de administración de riesgos con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir el diferente riesgo de fraude a que están expuestos derivados de las operaciones realizadas y de la tarjeta de crédito.
2. La evaluación del control interno en las Áreas de Riesgo en un banco emisor de tarjeta de crédito, servirá para garantizar que el mismo es una herramienta útil en lo que se refiere a prevención y detección de fraudes con tarjeta de crédito, será de esta forma que se constate si se está cumpliendo su objetivo o por lo menos, actúa como un aminoramiento del fraude.
3. De acuerdo a la observación que se realizó en el área de Seguridad y Riesgo, se considera que el personal de esta área controla los casos y montos de fraudes manejados dentro del área. Se observó que no se tiene participación en otras áreas que pueden representar puntos estratégicos para que ocurra fraude. Entre estas áreas se puede mencionar, aprobación de solicitudes de tarjetas, bóveda de plásticos vírgenes, troquelado de plásticos, distribución de plásticos, ensobretado de plásticos, autorización de consumos. La administración del banco debe considerar que el personal que labora en esta área debe tener la capacidad de análisis y la suspicacia para detectar cualquier actividad sospechosa en las transacciones efectuadas con tarjeta de crédito.

4. Se determinó que es importante la participación del Contador Público y Auditor ya que en su calidad de profesional y basado en los conocimientos del control interno puede aportar elementos de juicio que pueden ayudar a la prevención y detección de fraudes con tarjeta de crédito. Es un apoyo fundamental a la Administración, debido a que por no ser personal que hace trabajo de rutina puede con facilidad determinar si los procedimientos y controles son eficaces o no.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la administración de un banco emisor de tarjeta considere la importancia que tiene el implementar un adecuado sistema de administración de riesgo, ya que la falta de existencia de controles preventivos puede provocar que se asuman riesgos excesivos de fraude con tarjeta de crédito, exponiendo con ello la situación financiera, legal y operacional del banco.
2. Considerando que el efecto de la evaluación a los procedimientos de Seguridad y Riesgo es positivo, se recomienda se haga de inmediato una auditoría en aquellas áreas que se consideran de riesgo por las actividades que realizan, con el objetivo de minimizar las pérdidas y al mismo tiempo trabajar en la prevención de fraudes con tarjeta de crédito.
3. Se recomienda como una estrategia para la prevención de fraudes con tarjeta de crédito se capacite al personal que labora en las áreas de riesgo con el fin de que el personal conozca la importancia del tema y conozca las herramientas que pueda tener disponibles para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de crédito
4. Se recomienda que debe solicitarse la asesoría de Contador Público y Auditor, quien por tener la capacidad profesional, independencia mental e integridad; es la persona idónea para prestar la asesoría y realizar las evaluaciones periódicas, para asegurar que los procedimientos y controles de prevención y detección de fraude están cumpliendo el objetivo para lo que fueron creados.

BIBLIOGRAFÍA

1. Boletín Banca Central No. 41, Mayo-Agosto 2002, Banco de Guatemala. Año XI. Pág. 6-7 –10.
2. Brennan, Patrick J. Enciclopedia de la Auditoría, Planificación, Evaluación y Administración, Control Interno, Océano, Grupo Editorial, 178, 278 p.
3. Congreso de la República de Guatemala; Ley de Bancos Decreto No. 135.
4. Congreso de la República de Guatemala Código de Comercio, Decreto 2-70 466 p.
5. Derecho Penal Guatemalteco. Héctor Aníbal de León Velasco, José Francisco de Mata Vela, Profesores de Derecho Penal, Pág. 522-523
6. Diccionario de la Real Academia Española de la lengua, Pág. 750
7. El Periódico Guatemala, martes 29 de enero de 2002, Página 2
8. Fernández Arroyo, Edy Rolando Tesis un Modelo para optimizar la calidad del servicio de tarjeta de crédito en un banco coemisor, Mayo de 1,998, 4, 16 p.
9. Folleto Material de Apoyo para las pláticas de Orientación de elaboración de Tesis Universidad de San Carlos de Guatemala; Julio 2,000, 3-46 p.
10. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores; Norma de Auditoría No. 3, Planeación y Supervisión de la Auditoría; Recopilación 1,992.
11. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores; Norma de Auditoría No. 12, Normas del auditor independiente para detectar e informar errores e irregularidades, Recopilación 1,992.
12. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores; Norma de Auditoría No. 13, Normas relacionadas con actos ilegales cometidos por los clientes. Recopilación 1,992.
13. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores; Norma de Auditoría No. 14, Evaluación de la Estructura del Control Interno, Recopilación 1,992.
14. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores; Norma de Auditoría No. 131, Evidencia comprobatoria de Auditoría, Recopilación 1,992.
15. Kohler, Eric L, Diccionario Para Contadores, Unión Tipográfica, Editorial Hispano Americana S.A. de C.v., México año 1982, Pagina 127-263 p.
16. Loomis, Mary; Enciclopedia de la Auditoría, Objetivos y procedimientos de un programa de auditoría, Océano, grupo editorial

17. Microsoft Corporation; Enciclopedia Microsoft Encarta 2,001.
18. Norma Internacional de Auditoria No. 240 FRAUDE Y ERROR, Párrafo 3.
19. Ortiz Lara, Jorge Rafael; Tesis Detección y prevención de los fraudes en las Empresas Industriales; Abril de 1,999.
20. Roldan de Morales, Zoila Esperanza, Auditoría de una Empresa Comercial de Activos, Primera Edición, 1996, 117 p.
21. Rodas Hernández, Dennis Moises; Tesis Riesgos de fraude a través de PED en una empresa Bananera Guatemalteca, Enero de 1,999.
22. Visanet, Estadísticas comportamiento Fraudes en Centro América, Febrero 2,003.
23. Visa Internacional; Reglamento Operativo, Reglas Generales Volumen I Edición Noviembre 2,003. A-5 p.
24. Visa Internacional; Folleto Falsificación de Banda Magnética; Mayo 1,998.
25. Visa Internacional; Sistema de Informe de Fraude; Manual del Usuario; Octubre 1,995.
26. Visa Internacional; Folleto Visa Seminario Prevención de Fraudes Emisor y Taller de Autorizaciones; Marzo 2,001
27. Visa International Operating Regulations-Volume III-Card and Marks Specifications
28. www.cybersource.com; Fraude con Tarjeta de Crédito, La gran preocupación de Los comercios Online; Página de Internet.
29. www.latin.mastercard.com; Página de Internet.
30. www.Kerubin.galeon.com; Seguridad en Tarjetas de Crédito Visa; Página de Internet
31. www.visalatam.com; Visa Internacional; Página de Internet