

1-1-2016

Fraude financiero con tarjetas en Colombia 2010 a 2015 : Ilustración de su evolución y prevención

Norma Constanza Cabrera Rodriguez

Maira Alejandra Lombana Ortiz

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica

Citación recomendada

Cabrera Rodriguez, N. C., & Lombana Ortiz, M. A. (2016). Fraude financiero con tarjetas en Colombia 2010 a 2015 : Ilustración de su evolución y prevención. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/607

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Administrativas y Contables at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Contaduría Pública by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

“Fraude Financiero con Tarjetas en Colombia 2010 a 2015: Ilustración de su evolución y prevención”

Norma Constanza Cabrera Rodriguez¹

Maira Alejandra Lombana Ortiz²

Presentado: 31 de octubre de 2016

Resumen: Para finales de 2013 en Colombia, se estimó que los crímenes económicos le costaron al país 3.600 millones de dólares, es decir el 1% del PIB, y el fraude financiero un valor aproximado a 1.800 millones de dólares (KPMG, 2013). Los delincuentes han desarrollado nuevas técnicas que evolucionan con la tecnología tales como el “*Skimming*” (Banco Popular, 2011), la ingeniería social (Banco Popular, 2011, el “*Phishing*” (Banco Procredit, s.f) entre otros, causando quebrantos económicos. La legislación colombiana ha dispuesto mecanismos que ayuden a mitigar el riesgo sobre actuaciones fraudulentas. Pese a estos esfuerzos aún se evidencia que no existe una completa protección al usuario pues es este quien debe adquirir elementos adicionales para prevenir pérdidas económicas resultantes de estas actuaciones.

Palabras Clave: Bancos, Riesgos, Fraude, Tarjetas de crédito y Prevención.

¹ Contadora Pública en Formación, Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. Assistant Junior, KPMG LTDA. Teléfono: 3134023347. Correo Electrónico: Ncabrera47@unisalle.edu.co

² Contadora Pública en Formación, Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. Analista de nómina, ADECCO SERVICIOS. Teléfono: 3046686894. Correo electrónico: mlombana28@unisalle.edu.co

*La información consignada de estas dos entidades es de carácter visible y de fácil acceso al público.

“Financial card fraud in Colombia 2010 a 2015: Illustration of its evolution and prevention”

Abstract: At the end of 2013, In Colombia the economic crimes cost the country about 3.600 million dollars, 1% of GDP, and financial fraud worth about 1.800 million dollars. Criminals have developed new techniques that evolve together with the technology such as “skimming”, social engineering, “phishing” and others, causing significant economic losses. The Colombian legislation has provided mechanisms to mitigate fraudulent action risk. Although these efforts it is evidenced does not existent the complete protection to the user and is this who should purchase additional items to prevent economic losses resulting from these actions.

Keywords: Banks, Risk, Fraud, Credit Cards, Prevention.

Introducción

En los últimos años en Colombia se han venido implementando diferentes estrategias, cuyo objetivo es incrementar el acceso de los ciudadanos a los diferentes productos bancarios, este fenómeno se conoce como bancarización. Según las últimas cifras reportadas por Asobancaría (2015) en el último año, 24.900.000 personas contaban con al menos un producto financiero, aumentando de esta manera en 1.07% con respecto al mismo periodo del año 2014. Este aumento ha sido el resultado, entre otros, de la implementación de nuevos escenarios a nivel nacional los cuales han facilitado la conexión entre los usuarios y la banca tales como: datafonos, corresponsales bancarios, oficinas, entre otros.

El objetivo de este artículo es presentar la evolución y prevención del fraude en transacciones con tarjeta de crédito para el periodo 2010 a 2015 y analizar si las medidas dispuestas por las entidades bancarias en los contratos de tarjetas de crédito se ajustan, en materia de seguridad, a los lineamientos para la prevención y detección del fraude financiero; con el fin de verificar en qué medida el consumidor financiero se encuentra protegido ante estos eventos.

Para el desarrollo del objetivo se realizará en la primera parte, una revisión del impacto a la situación financiera real por la que atraviesan las entidades bancarias en el uso de las tarjetas de crédito. En el último mes de 2015 este sector registró una participación del 49,16% sobre el PIB total (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016), atribuyendo las mayores utilidades a los establecimientos bancarios quienes para este periodo reportaron utilidades por 9.636.256 millones de pesos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2010-2016).

En un segundo apartado, se hará una presentación de las actividades que se llevan a cabo a través de diferentes modalidades como la ingeniería social, el *skimming* o clonación, el fleteo, y demás actuaciones consideradas dentro de los referentes nacionales e internacionales.

Debido a esto, las entidades financieras han buscado mitigar estos riesgos a través de la implementación de distintos Sistemas de Administración de Riesgos, de la capacitación al usuario en temas de detección de posibles actos fraudulentos y de la disposición de medidas preventivas y correctivas. Por último, considerando el contrato de servicios como

el principal instrumento de mediación entre la entidad y el usuario, se analizará la forma en la cual las cláusulas contenidas en este enfrentan y regulan las conductas fraudulentas.

La metodología empleada para el desarrollo de este documento obedece a un tipo exploratorio y descriptivo de carácter cualitativo, ya que se utiliza como técnica el análisis documental y la revisión de diferentes fuentes de información tanto primarias como secundarias con el fin de exponer los aspectos de mayor importancia del sector financiero; tal como lo expresa Baena (1985) la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información.

Bancarización.

Según el informe “Evolución del Sistema Financiero Colombiano 2015” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016); el sector financiero constituye una de las principales fuentes de ingreso del país, puesto que en el 2015 se registró una participación del 49,16% sobre el total del Producto Interno Bruto (PIB), superior en 5.03% con relación al año anterior, este incremento está relacionado con el aumento de la bancarización³.

En el periodo correspondiente a los años 2010 – 2015, el índice de bancarización⁴ ha ido en aumento. Según Asobancaria (2010-2015), para el cierre del año 2015 en Colombia 24,7 millones de personas contaban con al menos un producto financiero; presentando un incremento de 3,6% respecto al año 2014. (Tabla 1)

³ Bancarización: Este concepto se encuentra relacionado con el acceso de los agentes económicos al crédito. Sin embargo, se trata de un concepto más amplio que hace referencia al acceso a todos los servicios financieros disponibles. La bancarización es una herramienta clave para los países en vía de desarrollo, en tanto juega un papel significativo frente a la reducción de la pobreza, razón que la ha convertido en un tema de gran importancia para las economías de Latinoamérica. (Tafur, Claudia. 2009)

⁴ Alliance for Financial Inclusion “AFI” (2010), citado por la banca de oportunidades (2012, p.2), define al índice de bancarización como una de las medidas que facilitan la comprensión del estado actual de la inclusión financiera en un país, y que sirve de base para el direccionamiento de las políticas y la regulación financiera, es la cuantificación de la porción de la población bancarizada, capturando la tenencia de productos financieros por parte de la población adulta.

Tabla 1. Bancarización en cifras (2010-2015)*Número de personas*

Periodo	Personas con al menos un producto financiero	Indicador de bancarización
2010-IV	18.558.773	62,2%
2011-IV	19.744.908	64,9%
2012-IV	20.827.472	67,2%
2013-IV	22.593.356	71,5%
2014-IV	23.300.000	72,7%
2015-IV	24.900.000	76,3%

Fuente: Información tomada de: ASOBANCARIA "Reportes trimestrales de Inclusión Financiera, 2010-2015"

El gobierno nacional a su vez pretende impulsar el uso de medios electrónicos para realizar todo tipo de transacciones financieras y de esta manera conseguir un menor flujo de efectivo en el territorio. Es por esto que el gobierno nacional impulsa la incorporación de la mayor cantidad de personas en el sector financiero, con el fin de ejercer: control fiscal y prevenir el fraude, el financiamiento al terrorismo y el lavado de activos.

Para el año 2015, Asobancaria determinó que se presentó una variación positiva en comparación al año 2014 de 3.810.802 usuarios con productos financieros, es decir, un aumento del 8,09%. De este incremento son principalmente participes las variaciones de los siguientes productos: depósito electrónico (28%), seguido por tarjetas de crédito (10,9%), crédito de consumo (8,6%) y crédito de vivienda (8,3%) (Tabla 2).

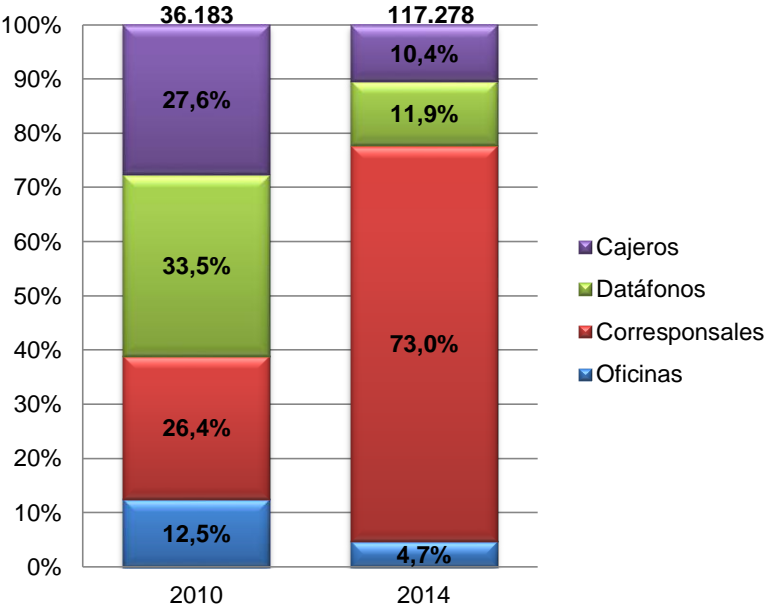
Tabla 2. Personas con productos financieros (2010-2015)*Número de personas*

Producto	2011 IV	2012 IV	2013 IV	2014 IV	2015 IV
Cuentas de Ahorro	18.551.419	19.436.986	20.780.234	21.838.774	23.045.056
Tarjetas de crédito	5.530.896	5.975.863	6.667.433	8.066.067	8.945.664
Consumo	4.349.594	4.728.650	5.171.869	8.035.317	8.722.496
Microcrédito	1.534.716	1.724.809	1.790.968	4.074.217	4.342.296
Cuentas Corrientes	1.451.619	1.508.370	1.535.806	1.698.584	1.754.361
Vivienda	731.370	779.813	837.387	1.227.695	1.329.137
Depósito electrónico	365.948	733.618	1.910.936	2.190.890	2.803.336

Fuente: Asobancaría-CIFIN. Cálculos Asobancaría, 2016.

En los años 2010 a 2014, Colombia consiguió un incremento total de 81.092 puntos de acceso⁵ logrando con esto una cobertura del 99,9% en el territorio nacional de acuerdo con Cano, Esguerra, García, Rueda & Velasco (2014); contribuyendo esto al desarrollo social y económico no solo de los ciudadanos sino de las pequeñas y medianas empresas, además que sirven como puente para el acceso a los diferentes productos y servicios que distintas entidades financieras ofrecen de manera ágil (Gráfica 1).

Gráfica 1. Composición de los puntos de acceso de los bancos 2010 vs. 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de Oportunidades. Reporte de Inclusión Financiera 2014.

Para el mismo período de tiempo, el sector bancario colocó en circulación un total 55.449.476 tarjetas de crédito. La participación más representativa fue del Banco Colpatria quien contó con una circulación de 11.506.979 es decir el 20.75% sobre el total, seguido por Davivienda y Bancolombia con una participación 17.58% y 15.64% respectivamente. A su vez, las entidades bancarias con menos circulación de tarjetas de crédito en el transcurrir de este período de tiempo son: Banco Coopcentral y Banco Finandina con un total de 2.494 y 31.872 tarjetas (Tabla 3).

⁵ Instrumentos de la banca creados con el fin de facilitar la comunicación con los usuarios. Su principal objetivo está enfocado en lograr una mayor cobertura y así garantizar el acceso a los distintos productos y servicios de este sector.

Tabla 3. Número Total de Tarjetas de Crédito (2010-2015)

Número de tarjetas

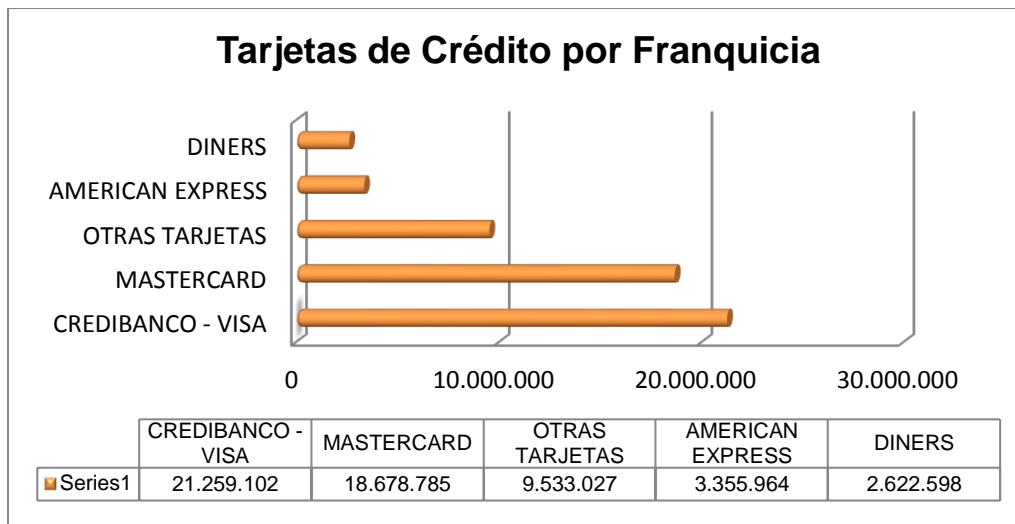
ENTIDAD	NUMERO TOTAL DE TARJETAS DE CREDITO						TOTAL
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	1.511.527	1.659.401	1.884.083	2.044.143	2.174.254	2.233.571	11.506.979
BANCO DAVIVIENDA S.A.	1.614.210	1.728.789	1.800.313	1.613.276	1.524.827	1.464.061	9.745.476
BANCOLOMBIA S.A.	1.034.802	1.227.979	1.389.016	1.587.329	1.652.154	1.782.592	8.673.872
BANCO FALABELLA	641.455	821.801	924.737	1.048.435	1.178.717	1.320.246	5.935.391
BANCO BOGOTA	513.207	553.287	673.810	839.332	898.595	956.279	4.434.510
CITIBANK - COLOMBIA	396.775	469.429	524.468	534.876	692.810	690.862	3.309.220
DE OCCIDENTE	394.007	410.477	433.771	468.177	512.366	574.988	2.793.786
BBVA COLOMBIA	298.610	373.965	416.776	464.435	557.265	658.155	2.769.206
BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.	142.668	204.639	272.528	300.403	326.961	369.237	1.616.436
BCSC BANCO CAJA SOCIAL	98.222	235.025	240.916	255.173	262.273	265.927	1.357.536
BANCO CORPBANCA	146.896	159.631	138.410	137.173	291.311	295.487	1.168.908
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	53.345	50.227	56.464	81.108	97.703	180.322	519.169
BANCO POPULAR S.A.	65.058	64.279	61.666	69.357	81.367	86.328	428.055
HELM BANK	73.900	89.684	109.171	136.756	0	0	409.511
BANCO COOMEVA S.A.	17.488	61.927	50.479	77.952	90.284	97.156	395.286
HSBC	68.533	57.855	48.790	38.776	0	0	213.954
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	12.658	11.153	10.122	9.126	33.306	28.343	104.708
BANCO PICHINCHA	0	1.441	3.077	5.098	9.905	13.586	33.107
BANCO FINANDINA S.A.	0	0	46	3.935	9.077	18.814	31.872
BANCO COOPCENTRAL	0	0	0	0	376	2.118	2.494
TOTAL	7.085.371	8.183.000	9.040.655	9.716.873	10.395.565	11.040.087	55.449.476

Fuente: Información tomada de: SUPERFINANCIERA "Formato 466, Reporte de tarjetas de crédito y débito"

De las 55.449.476 tarjetas de crédito que circularon durante el 2010 y el 2015, el 38% corresponden a la franquicia Credibanco – Visa y el 34% a Mastercard. Es importante mencionar que el total de tarjetas de la franquicia Diners, fue emitido por la entidad bancaria Davivienda, y la total de tarjetas de la franquicia American Express fue emitida por la entidad Bancolombia (Gráfica 2).

Gráfica 2. Número de tarjetas de crédito por franquicia.

Número de tarjetas de crédito

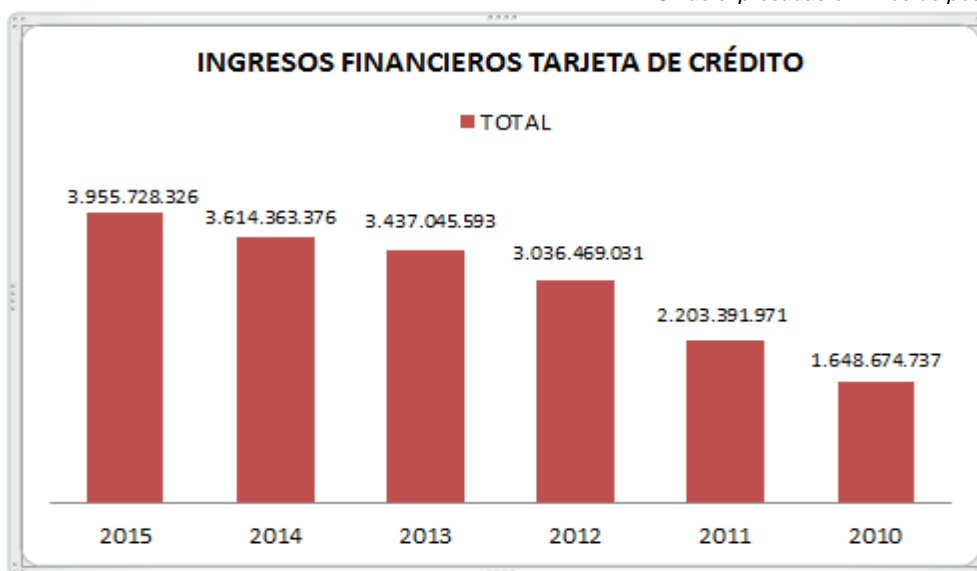


Fuente: Información tomada de: SUPERFINANCIERA "Formato 466, Reporte de tarjetas de crédito y débito"

Para el periodo comprendido entre 2010 y 2015 en la información financiera, reportada a la Superfinanciera por las entidades bancarias, se registra un incremento en el rubro "Ingresos financieros de las operaciones con tarjetas de crédito". En consecuencia y según estas cifras se registra el aumento más significativo para el periodo 2011- 2012, pasando de 2 a 3 billones de pesos en ingresos, respectivamente (Gráfica 3).

Gráfica 3. Ingresos financieros Tarjeta de Crédito 2010-2015

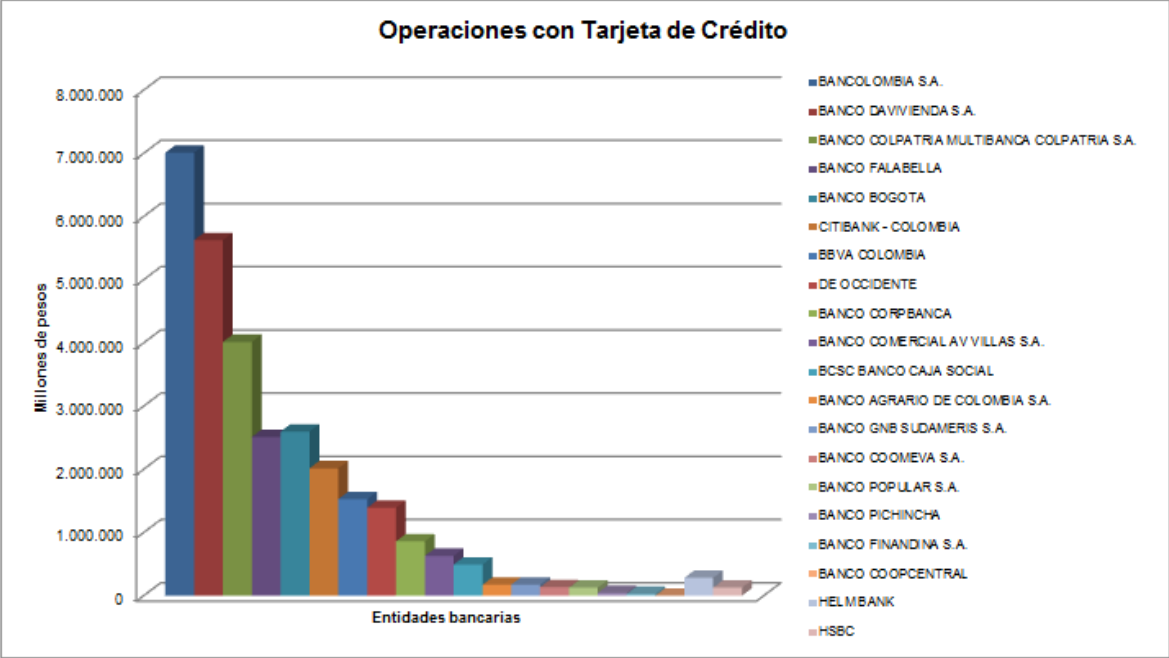
Cifras expresadas en Miles de pesos



Fuente: Información tomada de: SUPERFINANCIERA "Estados Financieros bajo NIIF y Moneda Total, 2010-2015"

Los anteriores ingresos se encuentran directamente relacionados con la cantidad de operaciones realizadas con tarjeta de crédito a través de las diferentes entidades bancarias. De acuerdo a estas cifras se evidencia que Bancolombia informó por operaciones (compras y avances) con tarjeta de crédito \$7.008.840 millones de pesos y Davivienda por \$5.626.124 millones de pesos; así estas dos entidades se imponen ante las demás por su participación dentro de esta actividad (Gráfica 4).

Gráfica 4. Operaciones con Tarjeta de Crédito por entidades bancarias.



Fuente: Información tomada de: SUPERFINANCIERA "Formato 466, Reporte de tarjetas de crédito y débito"

Uno de los principales conflictos a los que se enfrenta la bancarización por su eminente crecimiento, es el riesgo de fraude que se despliegan de la utilización masiva de los productos y servicios financieros.

Fraude Financiero

En este espacio se presentará la definición, magnitud y dimensión del fraude; además se explicarán algunos de los conceptos concernientes a la detección y prevención del mismo; se analizarán los lineamientos emitidos por las distintas entidades tanto a nivel nacional como internacional con el fin de dar un acercamiento más profundo sobre los tipos de fraude que están implícitos en la utilización de tarjetas de crédito.

Entendiéndose como fraude cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, el ocultamiento o la violación de la confianza. Los fraudes son perpetrados por individuos y organizaciones para: obtener dinero, propiedades o servicios; evitar pagos o pérdida de servicios y asegurar una ventaja personal o de negocio (The Institute of internal auditors.s.f., pág. 2).

En la legislación penal colombiana con la Ley 1273 de 2009 se modifica el código penal y se crean medidas para *La protección de la información y de los datos*. De acuerdo a esto se adiciona en el capítulo I "De los atentados contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos y de los sistemas informáticos", los siguientes conceptos se instauraron para judicializar las conductas de tipo fraudulenta, que pueden ser: Acceso abusivo a un sistema informático, interceptación de datos informáticos, uso de software malicioso, violación de datos personales y suplantación de sitios web para capturar datos personales. Estos delitos son castigados con penas desde los 48 a los 96 meses y con montos que oscilan desde los 100 a los 1000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Adicionalmente en la Circular Externa 038 de 2005 se define el fraude como el acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita.

A nivel internacional se encuentra consignado en el estándar Australiano 8001-200819 "Control de Fraude y Corrupción", (Standards Australian Committee MB-00420, citado por Huertas, 2012, p.9). De forma tácita, este estándar considera como fraude:

- La revelación o uso de información engañosa o inexacta con el fin de ocultar o distraer actos ilícitos.
- El uso o negociación indebida de información, bien sea comprando o vendiendo información que haya conocido el perpetrador en razón de sus funciones, la cual no ha sido de público conocimiento
- El uso indebido de la posición de los altos ejecutivo con el fin de obtener algún tipo de beneficio financiero.
- Revelación material o deliberada de la información contable y financiera con propósitos indebidos.

La magnitud del fraude en entidades bancarias en Colombia.

Los fraudes en transacciones con tarjetas crédito se han convertido en una tendencia criminal y muy común en nuestros días. Los delincuentes han desarrollado nuevas técnicas pasando de la falsificación de comprobantes a complejos mecanismos (hackeos,

virus y softwares electrónicos) para la falsificación de los plásticos y de su banda magnética ocasionando importantes quebrantos económicos.

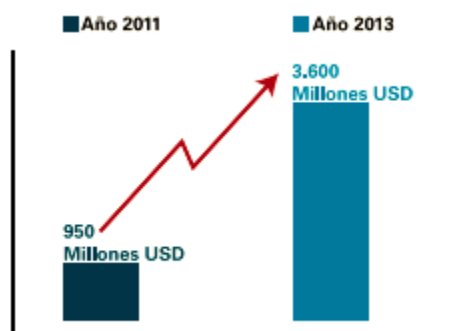
Según cifras brindadas por Guillermo Puerta Abella, ex director de Incocrédito, al periódico el Portafolio (2012) el fraude ha tenido picos importantes. Entre 2009 y 2010 fue muy alto, de cada \$10.000 facturados con tarjetas de crédito \$20 de estos correspondían a hurto, especialmente en ciudades frontera como Cúcuta y Bucaramanga.

Según la encuesta de fraude en Colombia realizada por KPMG (2013) “el 46% de los crímenes económicos experimentados en el año 2013 fueron por malversación de activos, pero el 51% del daño económico lo causó el fraude financiero” (pág. 10)

Los fraudes representan una amenaza para la economía colombiana, pérdidas monetarias para los ciudadanos y un alto costo para las entidades bancarias; tal como fue reportado ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La firma de auditoría KPMG, estimó que para el año 2013 los crímenes económicos le costaron al país 3600 millones de dólares es decir el 1% del PIB del país, y el fraude financiero un valor aproximado a 1800 millones de dólares (Gráfica 5).

Gráfica 5 Daño económico causado por crímenes financieros (2011 y 2013)



Fuente: KPMG Encuesta de fraude en Colombia 2013

Tipos de fraude

Un primer paso para entender la magnitud del impacto que genera el fraude financiero, es entender los tipos de irregularidades que existen y que se encuentran definidas en la Ley 1273 de 2009 y cómo estos han venido evolucionando; pues junto con la tecnología las modalidades de fraude también evolucionan y se encuentran inherentes a cualquier transacción realizada por el usuario financiero.

La Asociación empezó manejando el robo de tarjetas, la pérdida y el uso de estas en el comercio. Luego pasamos a una etapa en la que se falsificaban los comprobantes de pago (voucher) y después vino el periodo de adulteración parcial de la tarjeta. Pero la delincuencia se tecnificó y comenzó a falsificar la banda magnética hacia los años 90, hasta cuando aparecieron los aparatos con los que se copiaba la información de la tarjeta para utilizarla con otra, pero sin que el cliente perdiera su plástico. (García, Revista Web, 2012).

De acuerdo a la conferencia anual latinoamericana sobre delitos financieros (2014), una de las primeras modalidades utilizadas para estos fines ha sido: Dentro de las principales de modalidades de fraude se encuentran:

1. Skimming o Clonación.

Es un tipo moderno de fraude que consiste en copiar la tarjeta de la víctima sin que esta se entere, clonando la banda magnética en otra tarjeta en blanco. Conforme a la información consultada en los manuales del Banco Popular (2011), se describe como:

El Skimming o Clonación, consta de la copia de la Banda Magnética y de la clave de la tarjeta. Para este efecto los delincuentes colocan elementos en el lector de las tarjetas de los cajeros, que permiten copiar los datos de la misma. Como ello no es suficiente, colocan cámaras encima del teclado, lo que les permite capturar la clave introducida (Pág. 4).

Este tipo va de la mano con el cambiazo en donde se presentan los delincuentes como empleados y ofrecen ayudar con el manejo de la tarjeta pidiéndola junto con la clave, luego del trámite al devolver la tarjeta, esta es cambiada por una falsa que es similar a la original, posteriormente con la tarjeta en su poder y la clave memorizada proceden a realizar retiros de la cuenta.

Posteriormente se da paso a la creación de nuevas formas dentro de las cuales existe las siguientes modalidades:

2. Ingeniería social.

Es el tipo de fraude más “simple” ya que no requiere herramientas tecnológicas. El delincuente mediante persuasión y engaño obtiene la información de la víctima usando medios como correos electrónicos, llamadas telefónicas, redes sociales o

presencialmente; por lo general se hacen pasar por funcionarios públicos, agentes de entidades financieras y personas cercanas a la víctima.

“La ingeniería social es el arte de manipular personas” (Banco Popular. Manuales, 2011).

A pesar de que las principales entidades bancarias recomiendan repetidamente no compartir esta información bajo ninguna circunstancia y menos con desconocidos, muchas veces los usuarios hacen caso omiso y cometen el error de compartir dicha información con terceros, tal y como sucedió en octubre de 2002 con los usuarios de Yahoo quienes fueron estafados después de recibir un correo en el que se les exigía su información crediticia. (López, Nota Web, 2002)

Las formas más frecuentes de fraude por ingeniería social son:

a. Phishing.

Para el Banco ProCredit, el “*Phishing*” (s.f.) Recuperado el 16 de mayo de 2016 de <https>, es una forma de ingeniería social mediante la cual, el delincuente usando servicios de correo electrónico o de mensajería instantánea se hace pasar por alguien de confianza o por una entidad de servicios e inserta un link de una página que a primera vista es confiable allí la víctima sin saberlo comparte sus datos, dejándolos expuestos antes los delincuentes.

“En Colombia al mes, se registran alrededor de 187 denuncias por robos informáticos, los más comunes a través de la modalidad de phishing (pesca de información), que es un delito digital en el que, por medio de correos electrónicos, se engaña a las personas para que entreguen información como claves bancarias, número de cedula, contraseñas y realicen movimientos financieros.

En Colombia se calcula, que por phishing las pérdidas el año pasado fueron de seis millones de dólares y es el segundo país en América Latina con mayor índice de robos a través de internet, según la compañía RSA” (Universidad Libre, s.f).

b. Vishing.

Al igual que el “*Phishing*” es un tipo de ingeniería social mediante el cual, el delincuente usando un software hace llamadas a toda una región, al responder la llamada se le notifica al usuario que su tarjeta fue víctima de un fraude y que debe llamar a un número

falso que sigue inmediatamente, una vez se llama a dicho número se solicitan al cliente los datos de su cuenta para “verificarlos” y así llevar a cabo el fraude (Portafolio, 2010).

c. Malware o “Pharming”

Esta forma de fraude es definida por la Revista Semana (2014) como: programas, virus o archivos dañinos que se instalan en el computador con el propósito de recoger la mayor información financiera y personal posible sobre el usuario.

d. Hijacker.

Para Avast (s.f), es un tipo de software que genera cambios en el computador y redirige al usuario a páginas falsas de entidades bancarias o no deseadas con el fin de capturar la configuración del navegador y obtener información confidencial.

3. Fleteo.

Es un tipo de fraude que consiste en asalto armado a manos de delincuentes después de que el usuario ha retirado una gran suma de dinero. Estos delincuentes ya han identificado a su víctima al interior de la sucursal bancaria y después de haber realizado la transacción en la ventanilla la siguen hasta un punto donde es vulnerable (Asobancaría, 2011).

Estos tipos de fraude se encuentran expresados en la legislación colombiana y su ocurrencia puede llegar a generar sanciones penales y pecuniarias.

Medidas de las entidades financieras para evitar el fraude con tarjeta de crédito.

Para lograr mitigar el riesgo y las actividades fraudulentas, es importante que las entidades creen un sistema de administración de riesgos de fraude con el fin de prevenir, detectar y dar respuesta a los distintos casos y actos fraudulentos. En Colombia en el año 2013 se registró un aumento de entidades que implementaron un sistema de prevención de fraude con respecto al año 2011, correspondientes al 5%; lo que proporcionalmente indica la reducción de los crímenes económicos (KPMG, 2013. Pág.14).

Por otra parte, a nivel Internacional el Comité de Supervisión Bancaria Basilea (BCBS) es el encargado de la emisión de normas y directrices que persiguen el fortalecimiento y la

estabilidad del sistema financiero mundial; estos principios han sido adoptados por la mayoría de países y se dividen en dos importantes grupos.

El primero contiene trece principios y se centra en las potestades, atribuciones y funciones de los supervisores y el segundo compuesto por los principios 14 al 29 explica las regulaciones y requisitos que deben seguir los bancos (BASILEA, 2011). De este primer grupo se puede inferir con relación a los temas tratados, dos de los trece principios:

- **Principio 7- Adquisiciones sustanciales:** Este principio establece condiciones a la hora de aprobar o rechazar las transacciones de adquisición o inversión con el fin de no exponer al banco a riesgos innecesarios. (BASILEA, 2011)
- **Principio 8- Enfoque supervisor:** Toda persona a cargo de la supervisión debe crear una estrategia evaluación que permita identificar los riesgos de la entidad a título individual y/o consolidada; con la cual se llegue a mitigar los riesgos asociados a la operación y adoptar medidas para impedir que trasciendan (BASILEA, 2011).

En segundo lugar, se encuentra el principio correspondiente a las regulaciones y requisitos prudenciales:

- **Principio 25 – Riesgo Operacional:** Explica la importancia de establecer un marco adecuado de gestión del riesgo de operación en el que se incluyen políticas con el fin de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos actuales y futuros (BASILEA, 2011).

Por otra parte en Colombia existe un marco regulatorio del sistema financiero denominado Estatuto Orgánico del Sistema Financiero integra en un mismo cuerpo normativo la mayor parte de normas aplicables a ese sector. El Estatuto se ha mantenido actualizado a través del tiempo con la incorporación de las leyes que se han promulgado con posterioridad a su expedición (Asociación Nacional de Industriales, s.f.)

Al mismo tiempo en se da apertura y se regula a la Superintendencia Financiera de Colombia quien a su vez es el principal órgano de vigilancia y control de este sector. Dentro de las funciones más representativas de este organismo se encuentran: (Superintendencia Financiera)

- La supervisión basada en riesgos.

- Fortalecimiento de los requerimientos prudenciales para las entidades vigiladas.
- Defensa del consumidor financiero.
- Inclusión financiera.
- Desarrollo de mercado de capitales.

En virtud de sus atribuciones la Superfinanciera emitió la Circular Externa 100 de 1995 y en su capítulo XXIII define las reglas relativas a la administración del riesgo operativo e implementa el sistema para controlarlo.

Todas las entidades vigiladas por esta superintendencia deben implementar un sistema que permita medir, identificar, controlar y monitorear el riesgo operativo al cual se encuentran expuestas por el nivel de sus operaciones. Al implementar este sistema, la Superintendencia (1995) dictamina las siguientes etapas a tener en cuenta:

- 1) Identificación: Hallar los riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta en el desarrollo de su operación.
- 2) Medición: Evaluar la amplitud e intensidad con que los eventos de riesgos inherentes y residuales impactan sobre la gestión y la consecución de los objetivos institucionales; desde las perspectivas de su probabilidad de ocurrencia y su impacto (FOGAFIN)
- 3) Control: Adopción de acciones necesarias para que los riesgos inherentes a la operación se disminuyan y no impacten de manera significativa en la gestión de la entidad.
- 4) Monitoreo: Definir un proceso de seguimiento permanente con el fin de detectar a tiempo posibles diferentes causales que conlleven a la ejecución del riesgo.

Por último el Congreso de la República sancionó en el año 2009 la Ley 1328 régimen por el cual se definen los principios y reglas que protegen y regulan la relación entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera. Entre las principales directrices contenidas en esta Ley se encuentran:

- **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** Se establece que las entidades vigiladas deben presentar a los consumidores financieros toda la información necesaria sobre sus productos, sus derechos, obligaciones y costos.
- **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas:** Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) deben ser atendidas de manera eficiente y oportuna por las entidades, de tal manera que se logren identificar sus causas y así mismo establecer planes de mejora.

Así mismo, la Ley 1328 del 2009 exige la creación de un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en el cual se definen políticas, procedimientos y controles que persiguen mejoramiento continuo de la atención y el ambiente para el consumidor. Los objetivos de este sistema son:

- Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
- Capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.
- Instruir a todos sus funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos Y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.

En concordancia con lo anterior, esta ley, también define en total veintidós deberes dentro de los cuales, los pertinentes con el objeto de estudio de este artículo se relacionan los siguientes:

- Cumplir con las condiciones pactadas con el consumidor financiero en el contrato garantizando estándares de seguridad y calidad; sin llegar a incurrir en abusos o actuaciones que afecten dicho contrato.
- No generar cobros que no estén preestablecidos o informados, y de realizarlos estos deben contar con los debidos soportes para futuras aclaraciones.
- Proveer de diferentes canales con alta calificación de seguridad en las transacciones e información confidencial al usuario.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad. (Bancolombia, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero)

- Capacitar al Consumidor Financiero sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen, obligaciones y derechos, costos derivados de la utilización, mecanismos dispuestos para la protección de sus derechos y prácticas de prevención ante conductas delictivas.

En cuanto a los derechos la Ley contempla seis, a continuación se presentaran a manera general los siguientes:

- Mantenerse informado sobre los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes ante las entidades dispuestas para ello.

Análisis

Una vez citados los distintos tipos de fraude financiero inherentes a la utilización de tarjetas de crédito se puede manifestar que, a nivel internacional Basilea dispuso en su Comité de Supervisión Bancaria la exigencia a las entidades para la implementación de distintos controles diseñados para prevenir y/o mitigar, en caso de ocurrencia, el riesgo de abusos. Tales como: malversación, fraude, operaciones no autorizadas e intrusiones financieras (Basilea, 2013.pág. 65). Con relación a los tipos de fraude se puede evidenciar que no existe un estándar específico que los definan de forma clara y concisa y su manera de contrarrestarlo.

A nivel local la Superfinanciera a través de la implementación del Sistema de Administración al Riego Operativo SARO, permite identificar y mitigar los actos que pongan en riesgo el desarrollo de las actividades bancarias afectando la prestación del servicio al usuario. Dentro de los resultados positivos que se observan después de implementar este sistema es la adopción de acciones de mejora para sus distintas actividades operativas. Entre ellas podemos encontrar, recomendaciones interpuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de su Circular 042 de 2012.

En esta Circular se han emitido una serie de mecanismos que propenden la seguridad al usuario en el momento de realizar sus transacciones; en los que encuentran biometría,

certificados de firma digital, Time Password OTP, tarjetas que cumplan con el estándar EMV⁶ en combinación con una segunda opción de identificación (Superfinanciera, 2012)

En esta misma Circular Externa en su capítulo XII numeral 4, se establecen los requerimientos mínimos en materia de seguridad para:

Cajeros automáticos

- Contar con sistemas de video grabación que asocien los datos y las imágenes de cada operación monetaria. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos ocho (8) meses o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
- Los dispositivos utilizados para la autenticación del cliente o usuario en el cajero deben emplear cifrado.
- Los sitios donde se instalen los cajeros automáticos deberán contar con las medidas de seguridad físicas para su operación y estar acordes con las especificaciones del fabricante. Adicionalmente, deben tener mecanismos que garanticen la privacidad en la realización de operaciones para que la información usada en ellas no quede a la vista de terceros.

Internet

- Implementar los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura.
- Realizar como mínimo dos veces al año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación usados en la realización de operaciones monetarias por este canal. Sin embargo, cuando se realicen cambios en la plataforma que afecten la seguridad del canal, deberá realizarse una prueba adicional. Así mismo promover y poner a disposición de sus clientes mecanismos que reduzcan la posibilidad de que la información de sus operaciones monetarias pueda ser capturada por terceros no autorizados durante cada sesión.
- Informar al cliente, al inicio de cada sesión, la fecha y hora del último ingreso a este canal.

⁶ EMV es un estándar para la inter-operación de tarjetas de circuitos integrados (tarjetas inteligentes) que se utiliza para la autenticación de transacciones de tarjetas de crédito y débito. EMV es el acrónimo de "Europa y MasterCard Visa", las tres asociaciones de tarjetas que inicialmente colaboraron en el desarrollo de esta norma. El estándar EMV define la interacción entre las tarjetas con chip y el punto de venta (POS).

- Implementar mecanismos que permitan a la entidad financiera verificar constantemente que no sean modificados los enlaces (links) de su sitio Web, ni suplantados sus certificados digitales, ni modificada indebidamente la resolución de sus DNS.
- Contar con mecanismos para incrementar la seguridad de los portales, protegiéndolos de ataques de negación de servicio, inyección de código malicioso u objetos maliciosos, que afecten la seguridad de la operación o su conclusión exitosa (Superfinanciera, 2012).

Banca Móvil

- Para operaciones monetarias individuales o que acumuladas mensualmente por cliente superen dos (2) SMMLV, implementar mecanismos de cifrado fuerte de extremo a extremo para el envío y recepción de información confidencial de las operaciones realizadas, tal como: clave, número de cuenta, número de tarjeta, etc. Esta información, en ningún caso, podrá ser conocida por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones ni por cualquier otra entidad diferente a la entidad financiera que preste el servicio a través de este canal. Dicha información tampoco podrá ser almacenada en el teléfono móvil.
Cualquier comunicación que se envíe al teléfono móvil como parte del servicio de alertas o notificación de operaciones no requiere ser cifrada, salvo que incluya información confidencial (Superfinanciera, 2012).

De este modo también dispone una serie de obligaciones para tarjetas de crédito:

- Velar porque los centros de operación en donde se realizan procesos tales como: realce, estampado, grabado y magnetización de las tarjetas, entre otros, así como de la impresión del sobreflex, mantengan procedimientos, controles y medidas de seguridad orientadas a evitar que la información relacionada pueda ser copiada, modificada o utilizada con fines diferentes a los de la fabricación de la misma.
- Establecer en los convenios que se suscriben con los establecimientos de comercio la obligación de verificar la firma y exigir la presentación del documento de identidad del cliente para las operaciones monetarias que se realicen con tarjeta de crédito.
- Entregar a sus clientes tarjetas de crédito que manejen internamente mecanismos fuertes de autenticación siempre que los cupos aprobados superen dos (2) SMMLV. Para la realización de pagos no será necesario el uso de la clave (Superfinanciera, 2012)

En paralelo a esto, el gobierno nacional ha dispuesto la ley 1273 para tipificar las conductas fraudulentas con el fin de ejercer control sobre su ocurrencia. Dicha ley describe en su totalidad los tipos de fraude contemplados en el anterior apartado y que tienen impacto sobre las transacciones con operaciones realizadas por los usuarios financieros al igual que establece los mecanismos correctivos que deberán aplicarse para cada conducta.

Al observar lo contemplado en los contratos de tarjeta de crédito, tanto de los bancos Davivienda como Bancolombia, se pueden extraer las siguientes particularidades en materia de seguridad antifraude y cumplimiento de derechos y deberes entre las partes:

Banco Producto	DAVIVIENDA	BANCOLOMBIA
TARJETA DE CREDITO	Se exige dar una oportuna respuesta a las PQRS interpuestas por los usuarios, acogiéndose a los procedimientos y términos previamente establecidos por la ley.	La tarjeta de crédito podrá ser utilizada en cualquier de los medios electrónicos dispuestos por la entidad a nivel nacional e internacional, para realizar cualquier tipo de transacción.
	Desde el momento en el que la entidad realiza la entrega al cliente de la tarjeta de crédito, este se hace enteramente responsable de su manejo y se ve obligado a prohibir su uso a terceros. En últimas es el cliente quien responderá por el mal uso que se genere.	El usuario se hará cargo de los gastos generados por la pérdida de la tarjeta y su restitución.
	En el momento en el que la entidad demuestre que el cliente comete cualquier tipo de actividad fraudulenta en contra del Banco u otros establecimientos, este último puede cancelar anticipadamente el contrato.	La tarjeta de crédito podrá ser bloqueada por el banco cuando se genere incumplimiento de los pagos, cuando se realice un mal uso de la misma y como medida de seguridad para ambas partes. De igual manera, el cliente también puede realizar este proceso a través de los canales dispuestos por la entidad.
	Cuando se presente una situación de hurto o pérdida de la tarjeta de crédito, el cliente deberá informarlo de manera inmediata al Banco a través de los canales de comunicación dispuestos además de realizar la respectiva denuncia penal. El cliente responderá por la totalidad de los valores provenientes de las utilidades fraudulentas que no estén cubiertas por el seguro de responsabilidades civil extracontractual tomada para cubrir estos riesgos.	Para reclamaciones sobre actuaciones no conocidas y de posible origen fraudulento, el cliente contará con 60 días calendario después de ocurrida la transacción. Si la reclamación sobrepasa el tiempo establecido podrá negarse el reintegro monetario.
	El usuario autoriza al banco para incluir su nombre en el seguro de grupo que tome para cubrir los riesgos de utilización fraudulenta de la Tarjeta en caso de pérdida o robo de la misma y se compromete a pagar el valor de la prima correspondiente.	

Banco Producto	DAVIVIENDA	BANCOLOMBIA
	<p>Cuando se requiera la utilización del seguro, se deberá presentar la reclamación directamente ante el Banco dentro de los 60 días siguientes a la transacción reclamada, de sobrepasar este límite de tiempo la entidad aseguradora puede negar el reconocimiento. Este seguro solo cubrirá las transacciones realizadas en el Punto de Venta, no las realizadas en Cajeros automáticos, compras no presenciales y transacciones efectuadas por internet.</p>	

Fuente: Información tomada de los contratos bancarios de tarjeta de crédito de las entidades Bancolombia y Davivienda.

La Ley 1328 de 2009 expresa que toda entidad financiera se encuentra obligada a capacitar a sus usuarios desarrollando programas y actividades en donde se explique de manera tácita sus derechos, sus obligaciones, los mecanismos de protección y de defensa ante cualquier siniestro que se pueda presentar y de igual manera dispone el deber de informar entre otras cosas, los costos de sus servicios y productos financieros.

Adicionalmente en la Circular Básica jurídica de la Superfinanciera, establece que estos programas (...) deberán ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, y familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura.

Una vez finalizado el análisis se resalta que en materia de derechos y deberes, las entidades que fueron objeto de investigación, no cuentan con la protección suficiente para mitigar la ocurrencia de estos fraudes. A nivel general, se infiere que para el tipo de fraude *skimming* o clonación su alcance se ve limitado únicamente a la protección de siniestros cuando las transacciones se presentan en los cajeros automáticos dispuestos por dicha entidad; para los realizados en los diferentes establecimientos de comercio sólo se emiten una serie de recomendaciones las cuales se encuentran en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 en la que se imparten directrices a cerca de las distintas campañas educativas que deben llevar a cabo todas las entidades financieras.

Para las diversas modalidades de ingeniería social, tales como *phishing*, *vishing*, *hijacker* y *malware* las entidades se han enfocado en llevar a cabo diferentes campañas

educativas en las que se ilustre al consumidor sobre la forma en que se ejecutan estas actividades fraudulentas.

Por último para la protección contra el fleteo tan solo se ha dispuesto la alternativa del acompañamiento de la policía. Siendo esto un mecanismo inestable permitiendo que el usuario quede en situación vulnerable ante esta práctica.

Dentro de las políticas establecidas de responsabilidad de pago ante actos fraudulentos, se dispone que sea el usuario el que deberá asumir estos cargos siempre y cuando no cuente con un seguro o una póliza. Estas pólizas, son tomadas por los usuarios con intermediación de la entidad financiera cómo se encuentra consignado en el Decreto 663 de 1993, en sus artículos 100, 101, 184 y 185.

Conclusiones.

El sector financiero es de gran importancia para la economía colombiana, representando aproximadamente el 50% del PIB total, generando utilidades en promedio de 6.873.895 millones de pesos. Resulta importante destacar que Davivienda y Bancolombia son las entidades cuya circulación de tarjetas de crédito es mayor en Colombia, en las franquicias Diners y American Express. Generando ingresos entre 126 millones y 7 billones de pesos.

Por otra parte las entidades bancarias se enfrentan a diversas amenazas derivadas a la puesta en marcha de su operación, un claro ejemplo de ello son los actos fraudulentos que afectan en gran medida a este sector. Dentro de las conductas fraudulentas de mayor ocurrencia se encuentran: la ingeniería social, el skimming o clonación y el fleteo; algunas de ellas dan origen a una sanción penal plenamente estipulada en la Ley 1273 del 2009.

A nivel internacional el Comité de Supervisión Bancaria Basilea (BCBS) a través del principio 25 también resalta la importancia de crear un sistema que mitigue en la mayor medida los riesgos resultantes de la operación. Cómo un marco de referencia local, la Circular Externa 100 de 1995 exige a las entidades vigiladas por la Superfinanciera, la creación e implementación de un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), que tiene como objetivo la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos. Adicionalmente la entrada en vigencia de la Ley 1328 de 2009, exige la creación de un sistema de atención al consumidor (SAC), encargado de canalizar todas las

peticiones, quejas y reclamos; capacitar al usuario en diversos temas financieros y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes entre ambas partes.

En materia de seguridad la Circular Externa 042 de 2012, establece unos requisitos mínimos que deberán regir en la totalidad de los puntos de acceso, dentro de los cuales cabe resaltar la autenticación biométrica que genera un gran margen de confiabilidad en las transacciones.

Una vez efectuada la revisión a los contratos para tarjetas de crédito, resulta importante reconocer las gestiones educativas adelantadas por las entidades con el objetivo de prevenir que el usuario sea víctima de los tipos de fraude descritos en este artículo. En este sentido, se comprueba que la responsabilidad económica ante la posibilidad de ocurrencia de un evento fraudulento esta en cabeza del usuario en su totalidad si este no cuenta con una póliza de seguro que es adquirida con intermediación de la entidad en el momento de apertura del contrato. Cabe destacar que la entidad financiera contempla dentro de las cláusulas del contrato que ante este tipo de eventualidades, si el usuario no cuenta con dicha póliza, no será responsable de reintegros.

Referencias Bibliográficas.

Asociación bancaria y de entidades financieras de Colombia (2011). *Evite ser víctima de fleteo*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/evite-ser-victima-del-fleteo/>

Asociación bancaria y de entidades financieras de Colombia (2014). *Informe de sostenibilidad 2014, acercando la Banca a los colombianos*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/02/Informe-Sostenibilidad-2014.pdf>

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2016). *Régimen Bancario, Marco legal*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.andi.com.co/es/GAI/Guilnv/SisFin/ReqBan/Paginas/MarLeg.aspx>

Avast (2016). *Browser hijackers*. [en línea]. Praga, Republica Checa. Disponible en: <https://www.avast.com/c-browser-hijacker>

Banca de las Oportunidades, Bancoldex - Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. (2012). *Reporte de Inclusión Financiera 2011*. [en línea]. Colombia. Disponible en: http://bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/Version_Final_Reporte_Inclusion.pdf

Banca de las Oportunidades, Bancoldex - Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. (2013). *Reporte de Inclusión Financiera 2012*. [en línea]. Colombia. Disponible en: http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/2do_reporte/Reporte_inclusion_2012.pdf

Banca de las Oportunidades, Bancoldex - Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. (2014). *Reporte de Inclusión Financiera 2013*. [en línea]. Colombia. Disponible en: http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/3er_reporte/reporte_web.pdf

Banco ProCredit. *¿Qué es el Phishing?*. [en línea]. Colombia. Disponible en: https://www.bancoprocredit.com.co/images/docs/5_Educacion_Financiera/que_es_el_phishing.pdf

Bejarano, L., Fajardo, A., Rodríguez, M., (2015). *Informe de tipificación Banca Colombiana 2014*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/03/Informe-Tipificacion-Asobancaria-2014.pdf>

Benavides, J., Fajury, L., Fernández de Soto, G., Marulanda, B., Paredes, M., Perry, G., Perfetti, J., Santa María, M., Schutt, E., Reina, M., Zapata, J. (2010). Colombia 2010-2014: *Propuestas de Política Pública*. [en línea]. Bogotá. Disponible en: <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2012/08/Colombia-2010-2014.-Propuestas-de-Pol%C3%ADtica-P%C3%BAblica-Final.pdf>

Business Colombia (2015). *Cultura analítica, clave para que la bancarización no dispare el fraude financiero en Colombia*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.businesscol.com/noticias/fullnews.php?id=28927>

Cano, G., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., Velasco, A., (2014). *Inclusión Financiera en Colombia*. [en línea]. Colombia. Disponible en: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf

Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2011). *Principios básicos para una Supervisión bancaria eficaz*. [en línea]. Basilea, Suiza. Disponible en: http://www.bis.org/publ/bcbs213_es.pdf

Congreso de la República. (2 de abril de 1993). Decreto 663. [en línea]. Bogotá, Colombia. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_organico_sistema_financiero.html#1

Congreso de la República. (5 de enero de 2009). Ley 1273. [en línea]. Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34492>

Congreso de la República. (5 de julio de 2009). Ley 1328. [en línea]. Bogotá, Colombia. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html

El tiempo (2016). *La banca y aseguradoras, en alerta por estafas con pagos por internet*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/cifras-sobre-fraudes-y-estafas-electronicos-en-colombia/16574145>

Evertec (2016). *¿Qué es EMV?*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.evertecinc.com/es-es/solucionesparacomerciantes/emv.aspx>

Frutos, J.,- Conferencia Anual Latinoamericana sobre delitos financieros (2014). *Fraudes con tarjetas de crédito y débito*. [en línea]. Disponible en: http://www.delitosfinancieros.org/wp-content/uploads/2014/11/Sem1_Javier_Frutos.pdf

Ghirardotti, M., Paladini, P. - Universidad de Palermo. *Métodos de prevención, detección e investigación de fraudes dentro de empresas*". [en línea]. Argentina. Disponible en: <http://www.palermo.edu/economicas/contadores/presentaciones/Binder1.pdf>

KPMG Ltda (2013). *Encuesta de Fraude en Colombia 2013*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <https://www.kpmg.com/CO/es/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/Encuesta%20de%20Fraude%20en%20Colombia%202013.pdf>

Norton by Symantec (2016). *Robo de Identidad o Phising*. [en línea]. España. Disponible en: http://es.norton.com/security_response/phishing.jsp

Portafolio. (2010). *Cuide su identidad para evitar fraudes bancarios; esté alerta en Internet y con sus celulares*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/cuide-identidad-evitar-fraudes-bancarios-alerta-internet-celulares-157650>

Revista Semana (2014). *¿Qué es el Malware y cómo se puede prevenir?*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.semana.com/tecnologia/tips/articulo/que-malware-como-puede-prevenir/372913-3>

Superintendencia Financiera de Colombia. (1995). *Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=15466>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). *Circular Externa 029*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10083443>

Superintendencia Financiera de Colombia (2014). *Protección al consumidor financiero. Normatividad*. [en línea]. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10083853>

Superintendencia Financiera de Colombia (2015). *Informe actualidad del sistema financiero colombiano*. [en línea]. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60765>

Superintendencia Financiera de Colombia (2015). *Informe de operaciones*. [en línea]. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=61066>

Universidad EAFIT, Consultorio Contable (2011). *Fraude Financiero*. [en línea]. Colombia. Disponible en: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2048%20Fraude%20Financiero.pdf>