

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE ESPECIALIZACIÓN EN
AUDITORÍA FORENSE:

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE APLICADOS A CASOS DE
FRAUDES A TITULARES DE TARJETAS DE CRÉDITO DE UN BANCO
COOPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”.**

PRESENTADO POR:

BRYAN STEVE CANO RAMIREZ	L10802
TATIANA BEATRIZ JOAQUIN LÓPEZ	L10802
ELIZABETH DEL ROSARIO NÁJERA CASTRO,	L10802

OCTUBRE 2023

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA,

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector:	Msc. Juan Rosa Quintanilla
Vicerrectora Académica:	Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
Secretario General:	Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decana:	Licda. Celina Amaya de Calderón
Secretario:	Lic. Pedro Javier Rivas Mejía
Coordinador General de Procesos de Grado:	Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera
Director de la Escuela de Contaduría Pública:	Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Procesos de Grado de la Escuela de Contaduría Pública:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Asesor:	Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón
Tribunal evaluador:	Msc. Eraldo de Jesús Ramos De la cruz Lic. Carlos Ernesto Ramírez. Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón.

Octubre de 2023

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por guiarme y darme sabiduría para poder culminar esta parte importante de mi vida es un logro que agradezco infinitamente a mi madre que siempre ha sido mi apoyo y mi prioridad para luchar cada día, a mis hermanos que siempre me han apoyado y me han estado motivándome a seguir adelante en esos días cuando ya no quería seguir porque veía difícil el camino, a mis dos tías que siempre me apoyaron y me decían que yo soy capaz de lograr lo que me proponga, agradezco; también agradezco el apoyo de colegas que me brindaron mucha experiencia y sabiduría. Tengo una frase que me motiva siempre “nada es imposible, solo lo que nuestra mente nos limite” por eso cada día trabajo en esas cosas que quiero lograr, aunque se veía largo el camino se ha llegado el día, agradezco a los docentes que me dieron su conocimiento quienes con sus enseñanzas me ayudaron a culminar la licenciatura.

Tatiana Beatriz Joaquín López

Primero darle gracias a Dios por ayudarme guiándome y brindándome de su sabiduría para poder llegar a culminar esta importante etapa de mi vida, también agradecerle a mi madre y mis hermanos y amigos que siempre me apoyaron con sus motivaciones para poder seguir adelante, ya que siempre he pensado que lo limites uno mismo se los pone y es cuestión de uno trabajar día con día para poder lograr alcanzar las metas, agradezco también a los docentes formaron una parte fundamental de este este logro, gracias a sus enseñanzas y sabiduría compartida durante todo este proceso.

Bryan Steve Cano Ramírez

Mi agradecimiento es inefable hacia Dios y hacia muchas personas, familiares, y amigos. Agradezco a cada mentor que me apoyó durante la trayectoria de mi carrera universitaria. Gratitud con mi familia, Dr. Willian Martínez y Carmen Sofia, esposo e hija, ya que su apoyo y fortaleza me dio fuerza para reiniciar mi proceso de graduación. Agradezco a mis hermanos(as), a mi padre Lic. Francisco Nájera a quien amo con todo mi corazón, mi suegra Carmen, cuñada Tania, a mi tía Delmy, Estela, Tita, Manuel, Mila y demás tíos(as), primos(as) por el apoyo incondicional que he tenido con cada uno de ellos. A mis compañeros de tesis, Tatiana y Bryan sin ellos no hubiese sido posible la culminación del trabajo de grado; También a Emilia y a los profesionales entrevistados. Dedico este trabajo a mi amada madre que en paz descansa Mirna Elizabeth Castro Ramos.

Elizabeth del Rosario Nájera Castro

ÍNDICE

CONTENIDO	Nº DE PÁG
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	3
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	3
1.3.1 Objetivo general.	3
1.3.2 Objetivos específicos.	3
1.4 ANTECEDENTES DE LOS FRAUDES EN TARJETAS DE CRÉDITO.	4
1.5 GENERALIDADES DE BANCOS COOPERATIVOS.	7
1.6 GENERALIDADES DE AUDITORÍA FORENSE.	9
1.7 GENERALIDADES DEL AUDITOR FORENSE	11
1.8 PRINCIPALES DEFINICIONES O CONCEPTOS.	12
1.9 BASE TÉCNICA.	13
1.10 BASE LEGAL.	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	15
2.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.	15
2.1.1 Enfoque	15
2.1.2 Tipo de investigación	15
2.2 SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO	15
2.2.1 Unidad de análisis.	15
2.2.2 Unidad de estudio	15
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	16
2.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	16
2.5 DETERMINACIÓN DE LAS VARIABLES.	16
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	17
2.7 HIPÓTESIS	18
2.8 CRONOGRAMA.	19
2.9 DIAGNÓSTICO.	20
CAPÍTULO III CASO PRÁCTICO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE APLICABLES A LA DETECCIÓN DE FRAUDES EN TARJETAS DE CRÉDITO DE UN BANCO COOPERATIVO.	22
3.1 PLANTEAMIENTO DE AUDITORÍA FORENSE.	22
3.1.1 Introducción.	22
3.1.2 Objetivo.	22
3.1.3 Alcance	23
3.1.4 Planteamiento de casos prácticos.	23

3.2 ANTECEDENTES DE LOS CASOS	26
3.3 DESARROLLO DEL CASO.	30
3.3.1 Procedimientos de auditoría forense.	30
3.3.2 Evaluación del cliente.	31
3.3.3 Oferta de servicios.	31
3.3.4 Memorándum de planificación	34
3.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE.	44
3.5 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE.	46
3.5.1 Caso fraude en tarjetas de crédito en un banco cooperativo.	46
3.5.2 Consideraciones generales	66
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFIA	69
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Denuncias por motivos en tarjetas de crédito 2022	5
Tabla 2. Operacionalización de las variables	17
Tabla 3. Cronograma de investigación	19
Tabla 4. Tipología de fraudes	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos de auditoría forense	30
Figura 2. Cuadro de ubicación de riesgos	43

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de grado, se desarrolla la temática de investigación, “PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE APLICADOS A CASOS DE FRAUDES A TITULARES DE TARJETAS DE CRÉDITO DE UN BANCO COOPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”, La Superintendencia del sistema financiero es el ente supervisor de los bancos cooperativos, estableciendo parámetros o estándares en conjunto con el Banco Central de Reserva, dentro de los cuales se enmarca toda el área operativa bancaria, que facilitan el control de sus operaciones, no obstante, es responsabilidad de la administración de cada entidad bancaria establecer los sistemas de controles apropiados y verificar que éstos funcionen de forma correcta para disminuir el riesgo en las operaciones de tarjetas de crédito, esto implica ejecutar programas de cumplimiento que detecten fraudes y se brinde el debido seguimiento para una resolución entre las partes.

Las entidades afectadas por este tipo de fraude sufren daños económicos y de imagen. Las variantes de estos delitos también incluyen acciones directas contra personas que son afectadas al momento de realizar pagos con sus tarjetas de crédito. Ante esto, los objetivos de este trabajo enmarcan en proporcionar procedimientos de auditoría forense detectivos, que contribuyan al profesional, en la aplicación de la normativa técnica y legal para los casos de fraude en tarjetas de crédito a los clientes, de un banco cooperativo, que permita elaborar un programa de auditoría forense que ilustre al profesional de contaduría pública, la manera en la que debe desarrollarse la detección de fraudes en tarjetas de crédito de un banco cooperativo.

Para el desarrollo del trabajo se utilizó una técnica de investigación cualitativa, ya que se estudia cuáles son las causas del problema, sus sistemas de relaciones y su estructura dinámica hasta las propuestas de soluciones desde la perspectiva de los auditores forenses involucrados en casos de fraude con tarjetas de crédito.

El estudio sobre el tema se realizó utilizando una metodología descriptiva bajo un enfoque cualitativo inductivo que permitió utilizar el instrumento de la entrevista, que resulto muy útil para dar los resultados con la propuesta de procedimientos de auditoría forense para detectar fraudes en tarjetas de crédito en un banco cooperativo.

Al final se concluyó que el trabajo de investigación realizado les servirá de guía al profesional de contaduría pública, al momento que se les presente la oportunidad de abordar casos de fraudes de tarjetas de crédito en un banco cooperativo.

INTRODUCCIÓN

El fraude en tarjetas de crédito ha generado un gran impacto para las personas que poseen cuentas bancarias y tarjetas de crédito debido también a la modernización de la tecnología teniendo en cuenta que muchas de las entidades financieras actualizaron sus bases de datos, eso debido a la misma necesidad en la que se vieron envuelta, esto originado por las medidas que se tomaron en la pandemia por covid-19.

En esta investigación se pretende desarrollar procedimientos adecuados de auditoría forense para que el profesional de contaduría pública ejerza con calidad su trabajo dando un mejor resultado a las problemáticas desarrolladas por fraudes en tarjetas de crédito en un banco cooperativo.

En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, en el cual da a conocer acerca de la problemática desde su origen y se resaltan aspectos más relevantes que surgen en su entorno, así también la formulación del mismo, los objetivos de la investigación y principales generalidades de la investigación, marco técnico y legal que sustenta y limita el estudio que son aplicables a esta área de especialización analizando la situación del origen hasta la fecha para poder comprender el contexto de la investigación así como las generalidades de un banco cooperativo, auditoría forense y del profesional.

El capítulo II se muestra la metodología de investigación que se está utilizando que pretende definir cuál es el enfoque de la investigación su tipo de estudio, la unidad de análisis y la unidad de estudio que se llevara a cabo en todo el trabajo de investigación así como principalmente la técnica e instrumento que se tomara en cuenta para una mejor obtención de información que permita el desarrollo del objetivo y la ejecución de cómo será el procesamiento de la información, estableciendo también la operacionalización de las variables, el establecimiento

de la hipótesis, cronograma de actividades y el diagnóstico sobre los resultados obtenidos del instrumentó de investigación.

En el capítulo III se desarrolla un caso práctico el cual inicia desde el planteamiento de la auditoría forense se recrean los antecedentes del caso y su desarrollo en hojas de trabajo posteriormente se desarrolla una propuesta de procedimientos de auditoría forense para la detección de fraudes en tarjetas de crédito de un banco cooperativo el cual es diseñado para dicha problemática, la cual contiene los elementos, procedimientos que se deben de tomar en cuenta para la realización de esta actividad, esperando sea una guía para ayudar al desarrollo de la actividad del profesional de contaduría pública.

Finalmente, se plasmaron las conclusiones y recomendaciones que surgieron a partir del estudio realizado, con la intención de mejorar los procedimientos de auditoría forense, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Junto al encierro parcial derivado de los efectos de la pandemia por covid-19 conocida como pandemia de Coronavirus, se promovió las transacciones utilizando tarjetas de crédito o débito por medios electrónicos y digitales. Esto impulsó el incremento al número de tarjetas de crédito y ante ello, el volumen y valor de las transacciones, en parte, ayudó al comercio electrónico en el surgimiento de nuevos canales y medios electrónicos o digitales de pagos, esto provocó el aumento de potenciales riesgos de fraude al utilizar tarjeta de créditos.

Dentro del surgimiento de medios electrónicos el Banco Central de Reserva se vio en la necesidad de crear una nueva plataforma para las transferencias que es llamada Transfer 365 utilizada para realizar transferencias interbancarias.

Se dio inicio a partir del 5 de junio de 2021, el nuevo sistema de pagos masivos, el cual funciona como una cámara automatizada, facilitando las transferencias de fondos y realización de pagos de forma inmediata, desde cualquier lugar y hora, inter conectándose con todos los bancos, bancos cooperativos, federaciones, ministerio de hacienda y otros participantes autorizados que lo requieran, ya que antes solo existían transferencias directas para ministerio de hacienda del 2013 al 2020, es accesible a toda la población que posea una cuenta bancaria y esperó con este lanzamiento que 3.5 millones de depositantes del sistema bancario fueran beneficiados, así como 200 mil clientes de bancos cooperativos y asociadas de ahorro y crédito.

El sistema Transfer 365 provee múltiples beneficios para la población en general y las instituciones financieras, entre los cuales se destacan los siguientes:

- ✓ Permitir realizar transferencias de fondos a cuentas propias o terceros, desde cualquier lugar y a través de canales electrónicos de las instituciones financieras.
- ✓ Realizar pagos de planillas, préstamos, tarjetas de crédito, entre otros.
- ✓ Acreditación inmediata en las cuentas de los clientes, una vez recibida y validada la transferencia por la institución financiera participante.
- ✓ Transferencia de dinero las 24 horas del día, los 365 días del año.

(Banco Central de Reserva, 2022)

Por lo que dio inicio al proceso, de adaptación para el cuál al 27 de junio de 2022 permitió a los usuarios realizar Transfer 365 a través del número celular asociado a la cuenta bancaria, esto simplifica las gestiones interbancarias desde un ordenador en línea y ayudó a realizar transferencias dentro y fuera del país, para esto diecinueve entidades financieras cuentan con este servicio para sus clientes siendo un proceso 100% electrónico y automatizado.

(Banco Central de Reserva, 2023)

El Banco Central de Reserva buscando el beneficio para las personas, el 27 de julio de 2023 lanza oficialmente la nueva Transfer 365 CA-RD (Centroamérica República dominicana) este nuevo servicio cuenta con la participación de 6 bancos Regionales y 73 instituciones financieras de las cuales 22 son salvadoreñas, permite las mismas funciones y beneficios de realizar transferencias a Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y República Dominicana.

La problemática da inicio a raíz del incremento de fraudes en las tarjetas de crédito, luego de los efectos derivados de la pandemia, porque, en esa fecha existieron sucesos que no permitían a las personas circular con normalidad, debido a las medidas tomadas por el gobierno central, lo que generó un mayor uso de tarjetas de crédito; Reduciendo el uso del papel moneda

y prefiriendo el uso de sistemas electrónicos o digitales como medios de pago; En específico se desarrolla el caso de fraudes en tarjetas de crédito de un banco cooperativo.

En principio, se entenderá como fraude en tarjetas de crédito como un evento asociado directamente con el uso, que conlleva una estafa, robo de identidad o hurto de datos personales, teniendo acceso a correos electrónicos, usuario, clave de banca en línea, números de tarjeta y número telefónico.

Los bancos cooperativos deben cumplir con las leyes y normas vigentes, además están vinculados según ley, que deben contar con todas las medidas de prevención de fraudes, pero existen clientes que confían en fuentes de dudosa procedencia para introducir sus datos y es allí donde captan toda la información del tarjetahabiente para poder llevar a cabo un fraude.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿En qué medida la ausencia de procedimientos de auditoría forense afecta la calidad del trabajo realizado por el contador público en la detección de fraudes relacionados con tarjetas de crédito en un banco cooperativo?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Objetivo general.

Elaborar procedimientos de auditoría forense a través de una guía, que al ser aplicados contribuya a la calidad del trabajo desarrollado por el profesional de contaduría pública en un banco cooperativo.

1.3.2 Objetivos específicos.

- ✓ Identificar los procedimientos de auditoría forense que un profesional de contaduría pública podría aplicar, como mínimo, en la detección de casos de fraudes en tarjetas de crédito emitidas por un banco cooperativo.

- ✓ Indagar sobre la aplicación de la normativa legal y técnica para casos de fraudes en tarjetas de crédito a los clientes, de un banco cooperativo que permita elaborar procedimientos de auditoría forense con un enfoque detectivo.
- ✓ Elaborar un programa de auditoría forense que ilustre al profesional de contaduría pública, la manera en que debe desarrollarse la detección de fraudes de tarjetas de crédito de un banco cooperativo.

1.4 ANTECEDENTES DE LOS FRAUDES EN TARJETAS DE CRÉDITO.

Según registros de la Defensoría del Consumidor, existen 234 tipos de tarjeta de crédito, de las cuales los bancos cooperativos aportan cerca del 9.0% de la oferta total.

(Defensoría del Consumidor, 2022)

Para el Banco Central de Reserva de El Salvador, a diciembre del año 2021, se habían emitido 1,109,265 tarjetas de crédito, con un volumen de 38.92 millones de transacciones lo que representan un valor de USD \$2,923 millones de dólares. En ese mismo año, la defensoría del consumidor señalaba 77 casos de robos, fraudes y extravíos reportados.

Los robos, fraudes y extravíos realizados a través de las tarjetas de crédito son el cuarto motivo de denuncia según la defensoría del consumidor. (Tabla 1)

TABLA 1. DENUNCIAS POR MOTIVOS EN TARJETAS DE CRÉDITO 2022

Motivos	Porcentaje
Limitación del pago diferido	0.2%
Práctica abusiva	0.0%
Suspensión temporal de pagos financieros	0.1%
Problemas con Cajero Automático	0.1%
No pago de seguro	0.2%
Problemas de información / publicidad	0.1%
Prórroga o renovaciones automáticas	0.1%
Otros Motivos	6.9%
Emisión de tarjetas no solicitadas	0.4%
Bloqueo de cuentas o tarjetas sin previa autorización	0.7%
Calidad del Servicio	1.4%
Falta de entrega de estados de cuenta	1.2%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	0.8%
Cláusulas abusivas	12.4%
Desactualización y uso indebido de la información crediticia	1.3%
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	1.8%
Irregularidades en el contrato y la oferta	3.1%
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	4.5%
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	8.3%
Robo, fraude y extravío	7.8%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	48.7%
Totales	100.0%

Nota: se muestra el porcentaje de los diferentes motivos de denuncias, que se reciben por tarjetas de crédito.

(La Prensa Gráfica, 2021)

El fraude con tarjeta de crédito es considerado como un delito realizado por una tercera persona, sin el consentimiento del titular; Para el año 2021 mediante un periódico de mayor circulación comunican que ante la Superintendencia del Sistema Financiero, se reciben un promedio mensual de 20 casos de estafas a usuarios por medios digitales.

(Asamblea Legislativa, 1977)

Según el artículo 215 del Código Penal del país, para el delito de estafa, establece lo siguiente: “El que obtuvieren para sí o para otro un provecho injusto en perjuicio ajeno, mediante ardid o cualquier otro medio de engañar o sorprender la buena fe, será sancionado con prisión de dos a cinco años si la defraudación fuere mayor de doscientos colones”.

(Asamblea Legislativa, 1997)

También, algunas estafas están relacionadas con los delitos cometidos por medios informáticos por lo que se pueden conocer que por este medio las personas son propensas a sufrir daños; En la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos y Conexos en los artículos 10, 11, 13 y 22 nos detalla los siguientes fraudes:

La estafa informática: se refiere al procesamiento de datos falsos o incompletos que se den en algún programa, valiéndose de alguna operación informática o artificio tecnológico al que una persona pudo tener contacto y eso permite el procesamiento de datos del sistema, dando como resultado información falsa, incompleta o fraudulenta, con la cual procure u obtenga un beneficio patrimonial indebido para sí o para otro, en perjuicio patrimonial ajeno.

El fraude informático se puede dar por el uso indebido de la tecnología y la mala comunicación, esto se debe a la manipulación en los sistemas informáticos o cualquiera de sus

componentes, lo que conlleva a insertar instrucciones falsas o fraudulentas que puedan ser datos o información personal que produzcan un resultado que permita obtener un provecho para sí o para un tercero en perjuicio ajeno.

Si estos actos afectan al sistema financiero e indirectamente afecta a los usuarios por causas personales dentro de las mismas sociedades será sancionado con prisión de diez a doce años.

El hurto por medios informáticos: “El que, por medio del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, se apodere de bienes o valores tangibles o intangibles de carácter personal o patrimonial, sustrayendo a su propietario, tenedor o poseedor, con el fin de obtener un provecho económico para sí o para otro...” y “Quien facilitare o dispusiera de cuenta electrónica, tarjetas de crédito o cualquier otro servicio financiero que permita trasladar, desviar u ocultar la transacción que regula el inciso anterior”.

Ante los escenarios mencionados, la auditoría forense puede aportar a la gestión del riesgo, donde se ven implicadas las estafas, fraudes y delitos informáticos asociados a las tarjetas de crédito en un banco cooperativo ya que su principal objetivo es descubrir y prevenir el fraude y delitos, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones dentro del grupo directivo de las instituciones financieras y las entidades que se encargan de cumplir las leyes y demás normativa.

1.5 GENERALIDADES DE BANCOS COOPERATIVOS.

Definición: los bancos tienen como objetivo la regulación de dinero para poder controlar a lo que conocemos como servicios financieros al sector empresarial y a la sociedad en general.

Según la página oficial de la Superintendencia del Sistema Financiero nos presenta los dos tipos de bancos cooperativos que están regulados en El Salvador.

1. Bancos cooperativos con autorización para captar depósitos del público.

Son aquellas organizaciones que brindan servicios de intermediación financiera, y los propietarios son socios directos en los que pueden tomar decisiones independientes al monto de su aportación y tienen derecho a un voto.

2. Bancos cooperativos sin autorización para captar depósitos del público

Es aquel conformado por entidades o personas profesionales y su función principal es centralizar las actividades para ahorrar costes.

En El Salvador, estas entidades están reguladas por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, con los objetivos económicos y sociales, también que garantice a sus depositantes y socios, la más eficiente y confiable administración de sus recursos.

Está regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero, ya que para su creación es quien emite el instructivo y la resolución.

El trabajo se enfoca en un banco cooperativo autorizado para captar depósitos del público, ya que en ellos se pueden realizar ahorros, créditos y otros trámites como remesas, y colecturía de servicios entre otros, esto puede adaptarse a cada demanda de los clientes.

En la Ley de Sistema de Tarjetas de Crédito nos define la función de un emisor y coemisor de tarjetas de crédito:

Emisor: es la entidad o institución que emite las tarjetas de crédito a favor de personas naturales o jurídicas.

Coemisor, administrador o gestor de tarjetas de crédito: son las personas jurídicas que en base a un contrato realiza la función de administrador o gestor de las operaciones con tarjetas de crédito y a su vez quien se encarga por cuenta del emisor a colocar, contratar y al cobro de las mismas.

Un banco cooperativo se clasifica como coemisor de tarjeta de crédito y se encarga de la colocación de ellas, lo que permite emitir al público y cobrar los cargos que llevan implícitos.

1.6 GENERALIDADES DE AUDITORÍA FORENSE.

Danilo Lugo define en su libro la auditoría forense de la siguiente manera.

“(...) Se define inicialmente a la auditoría forense como una auditoría especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas y privadas, (...)”. (Miguel Antonio Cano C., 2005)

Principalmente, la auditoría forense estudia cuatro conceptos que definen las funciones principales que debe realizar en el proceso de aceptación de nombramiento como auditor especial y cuyo objetivo principal es detectar y prevenir fraudes. (María Yolanda Sarango Condolo, 2014)

El auditor forense es un profesional dentro de la rama de auditoría, que posee mucha experiencia, porque su objetivo principal es la detección y prevención de fraudes.

Principalmente está enfocado en la investigación de actos dolosos y sus resultados son de conocimientos para los jueces ya que se utiliza especialmente en casos penales. (María Yolanda Sarango Condolo, 2014)

Existen dos tipos de auditoría forense:

Auditoría forense preventiva: es aquella que se realiza sin previo conocimiento de fraude o amenazas de la misma, está permite el conocimiento también de los procesos que se

realicen en base a lo establecido en las leyes, para cierta identidad sin el fin de llevar a un proceso legal.

Auditoría forense detectiva: este proceso se realiza cuando ya existe un indicio de un fraude o una incidencia de algún suceso, en el cual deberá ser investigado detalladamente de algo ilícito, que permitirá a un juez el apoyo de evidencia.

Este proceso detectivo conlleva al nombramiento de un perito para realizar una auditoría forense que pueden ser de dos tipos:

- ✓ Perito permanente
- ✓ Perito accidental.

Las características principales del perito permanente, es que es designado a una persona que pertenece a una institución pública, y esté no necesita una juramentación previa para la aceptación de su nombramiento en los casos que designe el juez.

El perito accidental, puede ser cualquier profesional con un título universitario y con mucha experiencia en la rama forense, debe establecer un monto por honorarios acorde al caso donde prestará los servicios.

Son procedimientos, técnicas, los procesos y los métodos que utilizan los auditores para obtener pruebas de auditorías fiables que les permitan formarse un juicio sólido sobre la situación financiera de una organización.

Los cuales se llevan a cabo para ayudar a determinar si los estados financieros de una empresa son creíbles y reales. La aplicación de estos procedimientos nos ayuda a establecer la reputación financiera de una empresa y a fortalecer su fiabilidad.

Las características de la auditoría forense:

Formalidad: como se ha indicado, los procedimientos se componen conjuntamente de una metodología en sí misma como un proceso analítico.

Adaptación: dichos procedimientos se pueden ajustar a la naturaleza de la empresa que ha sido evaluada. En ese sentido, estos pueden ser aplicados a los distintos ámbitos.

Especificación: existen diferentes tipos de procedimientos configurados en campos como la eficiencia, el empleo de recursos y el análisis de los libros contables. (Asamblea Legislativa, 2022)

Regulación: la metodología se enmarca en las distintas regulaciones y legislaciones de cada territorio. Es decir, no existe coherencia normativa.

Proceso amplio: por medio de su aplicación a través de las técnicas de auditoría, los procedimientos abarcan desde el estudio general a plasmar hasta las conclusiones.

1.7 GENERALIDADES DEL AUDITOR FORENSE

“El auditor forense debe ser un profesional altamente capacitado, experto conocedor de: contabilidad, auditoría, control interno, tributación, finanzas, informática, técnicas de investigación, legislación penal y otras disciplinas.” (Academia, 2010)

En cuanto a su formación como persona, el auditor forense debe ser objetivo, ético, independiente, justo, honesto, inteligente, astuto, sagaz, planificador, prudente y precavido. (Academia, 2010)

Sobre la base de su experiencia y conocimiento el auditor forense debe ser intuitivo, un sospechado permanente de todo y de todos, capaz de identificar oportunamente cualquier síntoma de fraude, su trabajo debe ser guiado siempre por el escepticismo profesional. (Academia, 2010)

Propósito: prevención y detección del fraude, el auditor forense llega a establecer indicios de responsabilidades penales que junto a la evidencia obtenida pone a consideración del juez correspondiente, para que éste dicte sentencia.

Alcance: el periodo que cubre el fraude financiero sujeto a investigación.

Orientación: retrospectiva respecto del fraude financiero auditado y prospectivo a fin de recomendar la implementación de los controles preventivos, detectivos y correctivos necesarios para evitar futuros fraudes financieros. Cabe señalar que todo sistema de control interno proporciona seguridad razonable pero no absoluta de evitar errores y/o irregularidades.

Normatividad: normas de auditoría financiera e interna en lo que fuere aplicable, normas de investigación, legislación penal, disposiciones normativas relacionadas con fraudes financieros.

Enfoque: combatir la corrupción financiera, pública y privada.

Auditor a cargo: profesional con formación de auditor financiero, contador público autorizado.

1.8 PRINCIPALES DEFINICIONES O CONCEPTOS.

Auditoría forense en fraudes de tarjetas de crédito: es el procedimiento que realiza el contador público para obtener evidencia necesaria para brindar una conclusión con nivel de certeza razonable o limitada.

Fraude de tarjeta de crédito: cualquier método o acción que se utiliza para llevar a cabo una estafa o la pérdida de su dinero debido a que un tercero utilice los datos e identidad del titular de la tarjeta de crédito.

(Asamblea Legislativa, 1977)

Fraude procesal: alterará artificialmente el estado de los lugares o la condición de las personas, de las cosas o de los cadáveres para engañar en la inspección o reconstrucción judicial, o suprimiese o alterará lo que acreditare la realidad o verdad de lo que se pretendiera conocer.

1.9 BASE TÉCNICA.

(Banco Central de Reserva, 2022)

Según las vigentes Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información en el Sistema de Tarjetas de Crédito NCM-04, debe existir un proceso de autorización para emitir o coemitir tarjetas de crédito, donde cada entidad deberá contar con políticas de crédito aprobadas por su órgano de administración y en el caso de las federaciones de bancos cooperativos que deseen administrar las tarjetas de crédito de sus afiliadas deberán remitir, además, de la información indicada en la norma un “Manual de Calificación de Entidades Afiliadas” en el que se indiquen las características que deberán cumplir aquellas entidades afiliadas a la federación que podrán operar con tarjeta de crédito.

(Banco Central de Reserva, 2022)

Finalmente, según el art. 39 de la NCM-04, en su último párrafo señala que la entidad será responsable de responder ante el tarjetahabiente, cuando este se vea afectado debido a la vulneración de los sistemas informáticos de la misma o a la falta de controles efectivos en la entidad sobre las transacciones realizadas en línea o con tarjetas de crédito que permitan alertar de manera oportuna al tarjetahabiente, sobre posibles fraudes.

Si los clientes están expuestos a fraudes al realizar transacciones, por lo que deben tener procedimientos de seguridad para evitar estafas, por ello la auditoría forense es una guía para prevenir el fraude en tarjetas de crédito.

1.10 BASE LEGAL.

Para la realización del trabajo de investigación, se utilizarán la “ley del sistema de tarjetas de crédito”, creada según decreto legislativo N°181 del 12 de noviembre de 2009 publicado en el diario oficial N.º 241, tomo N.º 385 del 23 de diciembre de 2009, y las recientes reformas realizadas el 12 de enero de 2022.

La normativa técnica vigente: Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información en el Sistema de Tarjetas de Crédito, emitida por el Banco Central de Reserva.

El marco legal según el Código Penal y la Ley Especial Contra Delitos Informáticos y Conexos además de otras leyes y normas técnicas aplicables.

(Asamblea Legislativa, 2009)

Según el Art. 2 literal e) de la Ley de Sistema de Tarjetas de Crédito del país, se define tarjeta de crédito como un medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas o retirar dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor.

(Asamblea Legislativa, 2009)

También indicaba la responsabilidad de las entidades para brindar seguridad en las transacciones que realicen los tarjetahabientes, se deben establecer políticas y sistemas de control interno, sistemas de seguridad informática, sistemas antifraude y otras políticas, que provean la seguridad de las operaciones realizadas, incluso utilizando buenas prácticas y disposiciones legales según las leyes aplicables.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.

2.1.1 Enfoque

El tipo de estudio se realizó en base a los efectos que fueron producidos por la pandemia de covid19 y sigue afectando en la actualidad, la mayoría poseen un servicio financiero por lo que el enfoque ha sido en tarjetas de crédito de un banco cooperativo y se realizó bajo un enfoque cualitativo inductivo.

2.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue el descriptivo ya que se centró en analizar los fraudes en tarjetas de crédito de un banco cooperativo, partiendo de esto se logró describir y conocer los tipos de fraude que han sido reportados a lo cual se partió, que ante estos tipos de caso no existen procedimientos de auditoría forense que sirvan como guía para el profesional de contaduría pública por lo que formó parte del objetivo general para la investigación.

2.2 SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO

2.2.1 Unidad de análisis.

Se consideró como unidad de análisis al auditor interno y auditoría externa que fueron las personas con conocimiento en el tema de fraudes en tarjetas de crédito.

2.2.2 Unidad de estudio

La propuesta de tomar como unidad de estudio este periodo consiste en que debido a la pandemia covid-19, se ha observado un incremento en la necesidad y dependencia de la realización de transacciones con tarjetas de créditos al utilizar los diferentes canales de pagos que estas ofrecen, por medios electrónicos, teléfonos y sin contacto, lo que vino a generar un aumento en los fraudes por el uso no adecuado, por lo anterior tuvimos la colaboración de un

banco cooperativo con el que pudimos obtener información y documentación que nos ayudó con la investigación

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Técnicas.

Para el desarrollo del trabajo se utilizó una técnica de investigación cualitativa que nos permitió conversar con las personas expertas en el tema de fraudes en tarjetas de crédito de un banco cooperativo y analizar la información

2.3.2 Instrumentos utilizados en la investigación.

Por medio del instrumento de entrevista se obtuvo información mediante conversación con el personal clave de un banco cooperativo que brindaron insumos, también con la técnica de investigación bibliográfica que brindaron se logro ampliar de conocimiento para el correcto desarrollo del trabajo de investigación.

2.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

La investigación se obtuvo con referencias bibliográficas como sitios WEB, boletines, noticias, entrevistas, normativa técnica y legal aplicable, tesis que permitieron justificar síntesis, cronogramas y cuadros resumen, para la estructura del trabajo.

2.5 DETERMINACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable independiente:

La aplicación de procedimientos de auditoría forense con enfoque en la detección de fraudes de tarjetas de crédito.

Variable Dependiente:

El proceso apropiado que ayuda a la calidad del trabajo del contador público al momento de la detección de fraudes.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

TABLA 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis del trabajo	Variable	Indicadores	Instrumentos
¿En qué medida la ausencia de procedimientos de auditoría forense afecta la calidad del trabajo realizado por el Contador Público en la detección de fraudes relacionados con tarjetas de crédito en un Banco Cooperativo?	Elaborar procedimientos de auditoría forense a través de una guía, que al ser aplicados contribuya a la calidad del trabajo desarrollado por el profesional de contaduría pública en un Banco Cooperativo.	La aplicación de procedimientos de auditoría forense está regulada en base a normativa técnica y legal que permite una mejora continua a la calidad del trabajo que realiza el Contador Público en la detección de fraudes en tarjetas de crédito en un Banco Cooperativo.	Variable Independiente: La aplicación de procedimientos de auditoría forense con enfoque en la detección de fraudes de tarjetas de crédito.	1. Aplicación de normativa legal. 2. Aplicación de normativa técnica. 3. Procedimientos de auditoría forense, describiendo las diferentes tipologías de fraudes y alertas detectadas en tarjetas de crédito.	Entrevista
			Variable Dependiente: El proceso apropiado que ayuda a la Calidad del trabajo del Contador Público al momento de la detección de fraudes.	1. Aplicación de normativa legal. 2. Aplicación de normativa técnica. 3. Aplicación de procedimientos de auditoría forense enfocados a la detección de fraudes en tarjetas de crédito.	

Fuente: Elaboración propia

2.7 HIPÓTESIS

La aplicación de procedimientos de auditoría forense está regulada en base a normativa técnica y legal que permite una mejora continua a la calidad del trabajo que realiza el contador público en la detección de fraudes en tarjetas de crédito en un banco cooperativo.

2.9 DIAGNÓSTICO.

Este apartado se ha elaborado para dar a conocer los resultados obtenidos de entrevistas realizadas a profesionales de contaduría pública y áreas afines.

Es importante conocer las diferentes tipologías de fraude identificadas con la utilización de tarjetas de crédito, información obtenida con la experiencia de los profesionales entrevistados, también se indagó sobre los métodos que utilizan para responder a tales amenazas de exposición de riesgo, en la que existe apoyo de diferentes áreas para la interpretación y filtración de la información de cada caso de fraude, validando con el contador público el cumplimiento de la normativa legal y técnica proporcionando su recomendación para la mejora continua.

Los resultados obtenidos permite conocer los tipos de fraudes más frecuentes con los que la entidad ha tenido experiencias, ya que existen usurpación de identidad, clonación de las tarjetas de crédito y robo de identidad que según el conocimiento obtenido este último hace aproximadamente un año, fue lo que más afectó a las operaciones de las entidades financieras, se podría decir que en base a estos casos se ha mejorado cada vez las alertas de fraude aplicando métodos de seguridad y utilizando sistemas de monitoreo el cual permite parametrizar montos, compras en tiendas frecuentes, tiempo para cambio de pin, mensajes de notificación para cada transacción que realizan al instante.

Actualmente, el banco cooperativo tiene un sistema transaccional utilizado para monitorear las operaciones a nivel nacional e internacional, este sistema lo ejecuta directamente el área de riesgos y el área de cumplimiento, se encargan de filtrar la información y detectan información no muy atípica de cada fraude a los cuales les brinda seguimiento para que no sea un caso que pase a una etapa judicial, se encuentran capacitados para responder y solucionar

cada fraude, por lo que el área de auditoría interna se encarga solo de dar seguimiento a los procesos ya establecidos.

Trimestralmente se realizan procedimientos de auditoría, para verificar el cumplimiento normativo técnico y legal, junto al riesgo financiero por medio de auditoría el área oficial de cumplimiento parte de los procedimientos que realizan para detectar fraudes.

El auditor forense debe contar con evidencia suficiente ante un caso legal, por lo que la entidad deberá proporcionarle el estado de cuenta bancario, videos o fotografías tomados de cajeros automáticos o en los comercios, correos electrónicos, voucher de compra y mensaje de texto con la alerta remitida por la compra realizada.

Actualmente no existe un proceso legal activo de fraude detectado, la mayoría de los casos se abordan para brindar resoluciones administrativas.

Por otra parte, el profesional considera que falta educación financiera por parte de los bancos hacia sus clientes, para obtener mejores prácticas en la utilización del producto tarjeta de crédito con responsabilidad.

También el profesional entrevistado tuvo a bien manifestar que el presente trabajo de investigación será de mucha utilidad para tener un documento guía respecto a los procedimientos de auditoría con enfoque Forense para la detección de fraudes de tarjetas de crédito.

CAPÍTULO III CASO PRÁCTICO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE APLICABLES A LA DETECCIÓN DE FRAUDES EN TARJETAS DE CRÉDITO DE UN BANCO COOPERATIVO.

3.1 PLANTEAMIENTO DE AUDITORÍA FORENSE.

3.1.1 Introducción.

El fraude en tarjetas de crédito es una de las principales preocupaciones que está afectando a un banco cooperativo, La actividad especializada en la detección de fraude está encaminada a buscar alternativas por medio de procedimientos de auditoría forense.

Se destaca que la falta de procedimientos definidos en auditoría forense para la detección de fraudes en tarjetas de crédito es un área de vulnerabilidad identificada mediante un análisis.

La metodología de investigación utilizada implica el empleo de información bibliográfica y entrevistas como instrumentos clave. El propósito es diseñar procedimientos de auditoría forense basados en las técnicas de auditoría.

La auditoría forense se divide en tres etapas planeación, ejecución y elaboración del informe, se aclara que se llevará a cabo hasta la etapa de ejecución para efectos didácticos, permitiendo al profesional de contaduría pública tener una guía ante los casos de fraudes en tarjetas de crédito de un banco cooperativo, facilitando la obtención de evidencias necesarias como pruebas fundamentales para la toma de decisiones por parte de terceros.

3.1.2 Objetivo.

Proponer procedimientos de auditoría forense, que sea de utilidad para el contador público, ilustrado en un caso práctico mediante el desarrollo de un encargo de aseguramiento;

Basándose en normativas legales y técnicas aplicables a fraudes de tarjetas de crédito en un banco cooperativo.

3.1.3 Alcance

Este trabajo de investigación está orientado a los procedimientos de auditoría forense que serán una guía que permita al contador público la consulta legales y técnica, ante un proceso de fraude en tarjetas de crédito de un banco cooperativo.

3.1.4 Planteamiento de casos prácticos.

En el año 2020 el país sufrió una pandemia de covid-19, lo que dio inicio a un giro inesperado en la tecnología digital, dando así una actualización en los procesos que se realizaban de forma presencial, por lo que las entidades realizaron nuevos procesos y actualizar datos de cada cliente, para realizar pago por medio de tarjetas de crédito, transferencias, entre otros, lo que género en los últimos años un incremento en los fraudes en tarjetas de crédito.

Dentro de ellos se describen las diferentes tipologías de fraudes detectados en un banco cooperativo (Tabla 4)

TABLA 4. TIPOLOGÍA DE FRAUDES

Tipos de fraudes	Descripción	Base Legal o Técnica	Normativa
Robo de tarjeta de crédito	Actividad delictiva realizada por medio de terceros.	Robo: Art. 212.- El que con ánimo de lucro para sí o para un tercero, se apoderare de cosa mueble, total o parcialmente ajena, sustrayendo de quien la tuviere, mediante violencia en la persona, será sancionado con prisión de seis a diez años. CP	Legal
Hurto / extravío de tarjeta de crédito	Actividad delictiva realizada por terceros / por descuido del, tarjetahabiente.	Estafa Art. 215.- El que obtuviere para sí o para otro un provecho injusto en perjuicio ajeno, mediante ardid o cualquier otro medio de engañar o sorprender la buena fe, será sancionado con prisión de dos a cinco años si la defraudación fuere mayor de doscientos colones. CP	Legal
Clonación de tarjeta de crédito	Es un delito que se realiza por medio de dispositivos electrónicos para transferir información a una nueva tarjeta vacía y así realizar operaciones fraudulentas.	Estafa Art. 215.- El que obtuviere para sí o para otro un provecho injusto en perjuicio ajeno, mediante ardid o cualquier otro medio de engañar o sorprender la buena fe, será sancionado con prisión de dos a cinco años si la defraudación fuere mayor de doscientos colones. CP	Legal
Fraude informático	Delito de estafa realizado por un empleado.	Hurto Agravado Art. 208.- La sanción será de cinco a ocho años de prisión, si el hurto fuere cometido con cualquiera de las circunstancias siguientes: 2) Usando la llave verdadera que hubiere sido sustraída, hallada o retenida; Llave falsa o cualquier otro instrumento que no fuere la llave utilizada por el ofendido. Para los efectos del presente numeral se considerarán llaves las tarjetas magnéticas o perforadas y los mandos o instrumentos de apertura de contacto o a distancia. CP.	Legal

Hackers	Son fraudes utilizados con la manipulación o explotación de dispositivos físicos, como por ejemplo las tarjetas de crédito.	<p style="text-align: center;">NRP-32</p> <p style="text-align: center;">Normas técnicas sobre medidas de ciberseguridad en canales digitales.</p> <p style="text-align: center;">Art.35 Lit. c)</p> <p style="text-align: center;">Las entidades deberán establecer procesos y mecanismos automáticos para bloquear preventivamente el acceso a cualquiera de los canales digitales, en los casos siguientes:</p> <p style="text-align: center;">C) Cuando los sistemas de seguridad detecten un ataque informático que comprometa los datos o información de los clientes.</p>	Técnica
Phishing	Son correos electrónicos que parecen proceder de entidades financieras u otras entidades reconocidas y solventes.		
Smishing	Es un fraude utilizado a través de mensajes de texto fraudulentos (SMS).		
Vishing	Es un fraude que persigue obtener datos personales y bancarios a través de una llamada telefónica.		
Pharming	Es un fraude de cibercrimen parecido al phishing, pero más sofisticado, en el cual los ladrones infectan el equipo informático con malware y permite redirigir el tráfico de sitios web legítimos a sitios web falsos		

Nota: se muestran las diferentes tipologías de fraudes que ocurren en un banco cooperativo

3.2 ANTECEDENTES DE LOS CASOS

Caso I-Fraude por clonación en tarjetas de crédito.

En enero de 2020 el cliente, Juan Carlos Pérez Hernández, se presentó al banco cooperativo para notificar que tiene dos cargos en su tarjeta de crédito por \$2,500.00 el día 25/01/2020, y otro por \$1,500.00 el día 26/01/2020, comentando no haber realizado ninguna compra.

Al día siguiente se presenta Marta Elena Martínez Ramírez al banco cooperativo a notificar que en su tarjeta de crédito se han realizado 3 transacciones por montos de \$950.00 el día 15/01/2020, otro por \$ 2,000.00 el día 13/01/2020 y el último por \$ 750.00 el día 14/01/2020 de los cuales ella también comenta no haber realizado ninguna de las compras anteriores.

También Lucas Alberto Orellana García se presenta al banco cooperativo a reportar una transacción de cargo a su tarjeta de crédito por \$3,500.00 el día 21/01/2020 del que comenta él no realizó dicha compra en esa fecha porque se encontraba fuera del país por motivos laborales.

Kenia Tatiana Rodríguez López, se presenta al banco cooperativo a notificar que ha recibido diferentes cargos en su tarjeta de crédito por montos de \$ 3,500.00, \$4,000.00, \$2,500.00 y \$5,500.00 respectivamente de los cuales comentan no haber realizado dichas transacciones todas realizadas el doce de diciembre 2020.

Según las declaraciones de los clientes, manifiestan que las compras que ellos realizaron por última vez antes de los cargos fueron en una gasolinera, que según la investigación que llevó a cabo el banco cooperativo se determinó que dichos clientes en una ocasión visitaron la misma gasolinera, determinando, así como primer posible fraude la clonación de la tarjeta de crédito, ya que es una forma de estafa habitualmente en las gasolineras, por lo que el banco cooperativo procedió a investigar cada caso.

Caso II- Fraude por internet

El señor Alonso Hernández, Contador General de la sociedad “Sigue adelante, S.A. de C.V”. que lleva 5 años laborando para ella, el día 04 de septiembre 2021 realiza un viaje de negocios fuera del país por un periodo de 5 días hábiles, por lo que se le autoriza realizar compras con la tarjeta de crédito de la sociedad la cual tiene un límite de compra por \$70,000.00 y de \$5,000.00 sin autorización previa del área de finanzas.

En el periodo de viaje realizó compras en almacenes, restaurantes y pago de transporte, por lo que el día que llega de viaje se traslada del aeropuerto a su lugar de estadía, utilizó la aplicación de Uber y se le realiza el cobro del viaje por \$20.00 pero, al momento de realizar el pago la persona que manejaba le solicita propina dentro de la aplicación enviando un enlace al número personal, lo que al abrir el link, aparentemente correspondía al banco, ósea una fuente confiable, le solicitaba nombre completo, últimos cuatro números de la tarjeta de crédito y saldo con el que contaba la tarjeta de crédito, por lo que el señor Alonso al estar fuera del país, llegó a pensar que era una manera diferente y accedió al enlace.

Al finalizar el viaje empezó a recibir mensajes de Alerta por compras que se habían realizado en el país de origen, por \$2,300.00, \$1,555.00, \$990.00 y la última por \$3,000.00 al ser una tarjeta empresarial tenía la autorización de montos hasta un límite de \$5,000.00 en una sola compra sin autorización del área financiera, se alertó mucho y llamó a las oficinas para consultar si habían realizado dichos cargos, lo que le informaron, que no habían realizado ninguna compra. Inmediatamente se llamó al banco cooperativo para el bloqueo de tarjeta, el cual se realizó inmediatamente ese día e informar de las transacciones que se habían realizado, pero por la necesidad del viaje el señor Alonso Hernández solicitó el desbloqueo al día siguiente.

La sociedad “Sigue Adelante, S.A. de C.V.” con Representante Legal Ana Idalia Vizcarra Ruiz solicita al departamento legal presentar una demanda contra el banco cooperativo en la

defensoría del consumidor el día 15 de octubre de 2021, pero en su defensa no tuvimos respuesta favorable.

Caso III: fraude comercio ONLINE

El Sr. Aladino Mesa posee una tarjeta de crédito Infinite con un límite de \$30,000.00 y en fecha veinticinco de febrero de 2022 realizó una compra en dos comercios el primero fue compra de combustible en una gasolinera por \$35.00 y la segunda en un supermercado por \$150.00; Cabe destacar que en el supermercado siempre tuvo visible sus documentos más no en la gasolinera, al día siguiente sábado veintiséis de febrero de 2022 revisó su teléfono móvil y se encontró con mensajes de transacciones que no identificó haber realizado, a lo que inmediatamente llamó al banco cooperativo para reportar los movimientos a las 09:00 a.m. y le proporcionaron número de gestión NO.08-2602-2022 para el seguimiento del caso el banco cooperativo procedió al bloqueo de la tarjeta de crédito y a realizar la sustitución de la misma, a solicitud del Sr. Aladino Mesa.

Las transacciones que se realizaron con la tarjeta de crédito fueron en horario de 12:00 a.m. a 02:00 a.m. del día sábado 26 de febrero de 2022.

Detalle de cargos realizados:

26-02-2022 12:30 a.m. \$ 5,000.00 Comercio Online Casino

26-02-2022 01:05 a.m. \$ 10,500.00 Comercio Online Ropa Americana

26-02-2022 01:40 a.m. \$ 8,000.00 Comercio Online Juegos de Azar

Tres transacciones por un monto total de \$23,500.00

Después, el 28 de febrero de 2022 a las 09:00 a.m. fue personalmente al banco cooperativo preocupado con el número de gestión, le solicitaron un escrito con el relato de los

hechos ocurridos y se inicia el proceso de verificación de los cargos realizados, máximo le brindarán respuesta en 90 días.

El 26 de mayo de 2022 el banco cooperativo le brinda resolución al Sr. Aladino Mesa, notificando que la marca de la tarjeta realizó la validación de los cargos realizados; Confirmaron que se habían realizado los cargos brindando información de verificación suficiente a lo que procedieron a consultarle si había compartido con alguien más su tarjeta y manifestó que no.

Sin embargo, no hubo cobertura de los cargos realizados por parte de la marca, por lo que el banco cooperativo administrativamente solicitó los servicios de una firma de auditoría para obtener evidencia que sirvan de prueba de estos tipos de fraudes y en un futuro no tengan reincidencias.

Conclusión:

El banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V. es un banco cooperativo con prestigio en las entidades financieras por lo que debido a los casos presentados y al ser de un impacto considerable ya que los montos son representativos en la mayoría de los casos, corresponden al periodo dentro del año 2020 hasta el año 2022; se ha tomado a bien solicitar una auditoría forense a una firma que tenga la experiencia en este tipo de casos y poder dar respuesta para cada uno.

3.3 DESARROLLO DEL CASO.

3.3.1 Procedimientos de auditoría forense.

Dentro de la auditoría forense podemos considerar un proceso sistemático para la elaboración y ejecución del trabajo realizado por el auditor forense, recabando evidencias que servirán de pruebas y apoyo ante la detección de fraudes de tarjetas de crédito. (Figura 1)

Figura 1

Procesos de auditoría forense

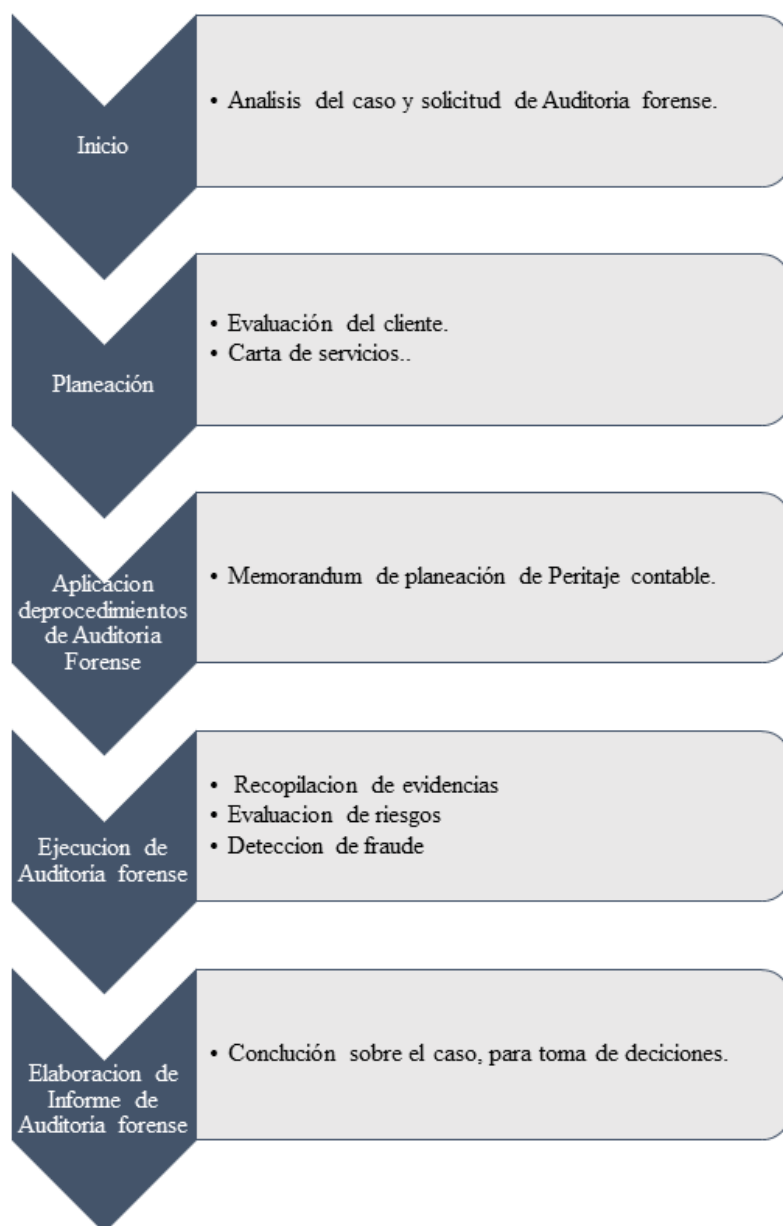


FIGURA 1. PROCESOS DE AUDITORÍA FORENSE

3.3.2 Evaluación del cliente.

Se pretende conocer mediante una evaluación, el funcionamiento de la entidad en cuánto, a su naturaleza, manera en la que funciona, estructura organizativa, normativa técnica y legal que se le aplica, los riesgos del negocio entre otros aspectos claves para evaluar si conviene o no aceptar el encargo mediante el cuestionario para la evaluación y aceptación del cliente. (Ver anexo 2)

3.3.3 Oferta de servicios.

OFERTA DE SERVICIOS

Señores

Banco Cooperativo TEC, Sociedad Cooperativa de R.L de C.V.

Presente

Atención: Mirna Elizabeth Santos Contreras

Ustedes han solicitado mis servicios para realizar una auditoría forense ya que actualmente están siendo afectados por los casos que conciernen a fraude en tarjeta de crédito.

De acuerdo a lo conversado con ustedes, para desarrollar la labor, debemos presentar los requisitos sobre experiencia, el trabajo debe iniciarse y se espera la colaboración de su parte en cuanto a suministrar la información necesaria para proceder con la auditoría forense.

Realizaremos nuestra auditoría con el objetivo de emitir un informe para obtener una seguridad razonable sobre la información revisada de acuerdo a las leyes y normativas que se detallan a continuación:

- Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de Información en el sistema de Tarjeta de Crédito NCM-04
- Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito
- Ley Especial Contra los Delitos Informáticos y Conexos

Llevaremos a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento (NIEA), Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito y Normas Técnicas

para la Transparencia, Divulgación de Información en el Sistema de Tarjeta de Crédito NCM-04. y Ley Especial Contra los Delitos Informáticos y Conexos, dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de los procedimientos idóneos en la detección de fraudes con tarjetas de crédito en un banco cooperativo. La entrega del correspondiente informe deberá de estar comprendida en el plazo acordado entre ambas partes.

En dicho informe los resultados podrían no ser los esperados por la parte contratante, situación que es comprendida y ratificada mediante esta carta.

Debido a las limitaciones inherentes de la auditoría, junto con las limitaciones inherentes al control interno, existe un riesgo inevitable de que puedan no detectarse algunas incorrecciones materiales aun cuando la auditoría se planifique y ejecute adecuadamente de conformidad con las NIA (Normas Internacionales de Auditoría).

En cuanto a la revisión de las políticas de independencia de la firma de auditoría: Asociados Hermanos, S.A. de C.V. confirmamos que somos independientes para prestar los servicios al cliente banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L de C.V. ya que no tenemos ningún tipo de parentesco o relación comercial con la alta administración, ni con los accionistas de la institución que sean causante de conflicto de independencia.

Al efectuar nuestra valoración del riesgo, tenemos en cuenta el control interno relevante para la preparación de los procedimientos de auditoría forense que sean adecuados en función de las circunstancias. No obstante, les comunicaremos por escrito cualquier deficiencia en el control interno relevante ante los fraudes con tarjeta de crédito que se identifiquen durante la realización de la auditoría.

Ejecutaremos la auditoría forense sobre la base de que la dirección reconoce y comprende que son responsable de:

- ✓ La preparación y presentación fiel de la información relacionada a las áreas a evaluar del riesgo ante los fraudes.
- ✓ El control interno que la dirección considere necesario para disminuir los fraudes en las tarjetas de crédito.
- ✓ Proporcionarnos:

- Acceso a toda la información de la que tenga conocimiento la dirección que sea relevante para la preparación de los procedimientos en la detección de los fraudes en tarjeta de créditos.
- Toda información adicional que le podamos solicitar a la dirección para los fines de la auditoría.
- Acceso ilimitado a las personas de la entidad de las cuales consideremos necesario obtener evidencia de auditoría.

Se le solicita a la dirección la notificación de confirmación de las manifestaciones realizadas respecto a nuestra diligencia relacionada a la auditoría.

Los honorarios se han establecido considerando la inversión de tiempo y recursos, la especialidad y calificaciones del personal a cargo del trabajo, riesgos y responsabilidad sobre los que se vea afectado.

Honorarios: CINCO MIL DÓLARES EXACTOS (US\$5,000.00), más IVA (Impuesto al Valor Agregado).

FORMA DE PAGO: pagaderos en un 50% al suscribir la presente oferta de servicios, y el 50% restante previo a la presentación de informe.

Les recuerdo que las conclusiones del informe dependen de las evidencias que se nos proporcionen, y aquellas que requeriré fotocopias o escáner al final del encargo.

Aceptado Lic.

Nombre _____

Firma _____

Cargo _____

Fecha _____

3.3.4 Memorandum de planificación

ÍNDICE

I. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

II. RESPONSABILIDADES DE LA FIRMA.

III. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD.

IV. CONOCIMIENTO DEL TIPO DE ASUNTO PRINCIPAL A INVESTIGAR.

V. EQUIPO DEL ENCARGO.

VI. PRESUPUESTO DE TIEMPO.

VII. PERSONAL PRINCIPAL DEL CLIENTE.

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

IX. VALORACIÓN DE LOS RIESGOS.

I. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo General

- Determinar el cumplimiento por parte de banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa, R.L. de C.V. En cuanto a las obligaciones formales y sustanciales que exige el código penal, código tributario y demás leyes aplicables a su ambiente de operaciones sobre fraudes en tarjetas de crédito para emitir un informe con una conclusión para el periodo del 01 de enero 2020 hasta el 31 de diciembre del año 2022.

Objetivo Específicos

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales que tiene el banco cooperativo ante el reporte de fraudes en tarjeta de crédito.

- Determinar los procesos que se tiene ante un fraude de tarjeta de crédito.
- Elaborar proceso de auditoría para determinar los fraudes en tarjetas de crédito.

II. RESPONSABILIDADES DE LA FIRMA.

Hemos sido contratados por el banco cooperativo TEC sociedad cooperativa de R.L de C.V. Y como parte de nuestra responsabilidad es efectuar procesos de auditoría forense de acuerdo a las leyes y normativas de auditoría, para expresar una conclusión independiente sobre los fraudes en tarjetas de crédito, en los que se está viendo afectada.

Se incluirán todas las pruebas de los registros contables, podremos solicitar información al personal y demás procedimientos de auditoría forense apropiados para el caso, para ayudar al banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L. de C.V. aclarando los casos sobre los fraudes frecuentes de tarjeta de crédito en el banco cooperativo.

Nuestra responsabilidad incluye diseñar los procesos de auditoría forense para los fraudes con tarjeta de crédito.

III. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Información general de entidad auditada.

Antecedentes y finalidad.

El banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L de C.V. con número de identificación tributaria 0614-260200-108-1, es una entidad financiera, dedicada a la prestación de servicios financieros, que se especializa en el otorgamiento de tarjetas de crédito, creada según escritura inscrita en el Registro de Comercio el 05 de marzo de 2000, por el notario Juan Pelicano, bajo el número 15 del libro #777 del registro de sociedades en folio 777.

2.2 NIT, NRC y domicilio.**NIT:** 0614 260200-108-1**NRC:** 19935-2**Dirección:** Avenida Villas Españolas Local #A32, San Salvador, San Salvador.**Teléfono:** 2124-2782 **Fax:** 2222-0000**Composición del capital social de la entidad.**

Banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L de C.V. tiene compuesto su capital social según detalle:

El capital social de la empresa al 31 de diciembre de 2022 fue de \$35,000,000.00

A continuación, se detalla la composición del capital social de la entidad:

Accionistas	% participación	Capital social
María Leonor Aquino	20%	\$7,000,000.00
María Magdalena Pérez.	10%	\$ 3,500,000.00
Verónica Rafaela de Orellana	10%	\$ 3,500,000.00
50,000.00 socios \$420.00	60%	\$ 21,000,000.00
Total	100	\$35,000,000.00

Principales operaciones de la entidad.

Las principales operaciones de la entidad consisten en ofrecer productos financieros, tales como:

- Créditos decrecientes.
- Tarjetas de crédito.
- Tarjetas de débito.
- Cuentas de ahorro a la vista.
- Depósitos a plazo

IV. CONOCIMIENTO DEL TIPO DE ASUNTO PRINCIPAL A INVESTIGAR.

Al constatar el trabajo especial de una auditoría forense que el banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L de C.V. ha requerido a la sociedad Hermanos Asociados, S.A, de C.V., proporcionando una conclusión en el informe final respecto a la cuantificación real de los fraudes realizados con tarjetas de créditos en los últimos 3 años.

Dentro de la información a evaluar son las siguientes:

- ✓ Documentos que soporten los fraudes realizados con tarjetas de crédito según detalle:
 - Año 2020 monto defraudado: \$26,700.00
 - Año 2021 monto defraudado: \$7,845.00
 - Año 2022 monto defraudado: \$23,500.00
- ✓ Cuentas por pagar en concepto de compras no reconocidas por parte de los clientes.
- ✓ Aspectos de cumplimiento normativo legal y técnico.

V. EQUIPO DEL ENCARGO

CARGO	NOMBRE	FIRMA
Socio Encargado	Tatiana Beatriz Joaquín López	
Supervisor	Bryan Steve Cano Ramírez	
Auditor Forense	Elizabeth del Rosario Nájera Castro	

VI. PRESUPUESTO DE TIEMPO

ACTIVIDAD	SOCIO	GERENTE	ENCARGADO	ASISTENTE	TOTAL
Entrevista inicial con el Representante Legal	4	4	-	-	8
Ejecución de la etapa pre-inicial	6	5	5	-	16
Entrevista con el Contador y auditor de la empresa	3	4	6		13
Elaboración de memorándum de planeación	3	4	4	5	16
Conocimiento del control interno contra fraudes en tarjeta de crédito	-	2	2	-	4
Elaboración de programas para pruebas de cumplimiento	4	3	6	7	20
Ejecución de pruebas de cumplimiento	-	2	10	24	36
Cuantificar los programas de auditoría	2	6	7	16	31

Discusión de las conclusiones sobre los programas de auditoría	2	4	4	3	13
Elaboración de procedimientos detectivos ante las prácticas de usura	5	6	5	8	24
Ejecución de los procedimientos detectivos ante las prácticas de usura.		5	10	45	60
Conclusión de los procedimientos detectivos ante las prácticas de usura	3	7	8	14	32
Discusión de las conclusiones de los procedimientos preventivos ante las prácticas de usura.	4	5	5	3	17
Elaboración del informe de los auditores independientes	2	3	4	-	9
Discusión con la parte contratante de los servicios del informe de los auditores independientes	4	6	-	-	10
TOTAL, HORAS PRESUPUESTADAS	42	57	85	125	309

VII. PERSONAL PRINCIPAL DEL CLIENTE

Personal clave de la empresa.

Se detalla a continuación el personal clave de la entidad:

Nombre	Cargo
Licda. Mirna Elizabeth Santos Contreras.	Representante Legal
Licda. Pascasia Dolores Guzmán Sosa.	Gerente Administrativo y Financiero
Lic. Leonardo Arteaga.	Contador General
Pedro Ángel Ponce.	Jefe de Agencia

La persona con la que se mantendrá un contacto directo en la auditoría es la siguiente:

Nombre: Lic. Leonardo Arteaga.

Cargo: Contador General.

Correo electrónico: contabilidad@BANCOTEC@gmail.com

Teléfono de contacto: 2124-2782.

Principales clientes.

Personas naturales mayores de 18 años y personas jurídicas que demuestren capacidad de pago.

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				septiembre				octubre										
	06-10	13-17	20-24	27-31	03-07	10-14	17-21	24-28	01-05	08-12	15-19	22-26	29-02	05-09	12-16	19-23	26-30	03-07	10-14	17-21	24-28	31-04	07-11	14-18	21-25	28-01	04-08	11-15	18-22	25-29	02-06	09-13	16-20	23-27	30-03				
ETAPA I: ELABORACION DE ANTIPROYECTO																																							
Inicio de seminario de auditoria forense	■																																						
Seleccion del tema de investigacion				■	■																																		
Elaboracion del planteamiento del problema					■	■																																	
Entrega de anteproyecto a asesor							■																																
Revisión y digitación de Anteproyecto								■	■																														
Entrega de anteproyecto para revision de junta directiva									■	■																													
Inicio de la Investigación																																							
Elaboracion de marco teorico de la auditoria forense												■	■																										
Recopilación de datos													■	■																									
Análisis de Encuesta de Acceso a la información														■																									
Entrega de un avance de investigación															■																								
Elaborar los procedimientos de Auditoria forense																■	■	■																					
Entrega de avance de Investigación de los procedimientos																		■																					
correcciones de la investigacion																			■																				
Procedimientos de auditoria forense aplicados a Caso: Banco cooperativo del municipio de san salvador																				■	■	■																	
Elaboracion de propuesta y desarrollo del caso																						■	■	■															
Elaboracion de Papeles de trabajo																								■	■														
Revisión del caso y observaciones																										■	■												
Conclusiones y recomendaciones de Trabajo de grado																													■										
Entrega de Trabajo Final																															■								
Defensa Final																																			■	■	■		

IX. VALORACIONES DE LOS RIESGOS

En base a los diferentes fraudes reportados, la entidad realizó el análisis de los datos, logrando identificar los que, con mayor frecuencia se detectan en un banco cooperativo.

Matriz de evaluación de riesgos

N.º	Área	Riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Impacto
1	Fraudes en tarjetas de crédito	Robo de tarjetas de crédito	Alto	Medio
2		Hurto y extravío de tarjeta de crédito	Bajo	Bajo
3		Clonación de tarjeta	Alto	Alto
4		Hackers	Bajo	Alto
5		Fraude informático	Bajo	Alto
6		Phishing	Moderado	Medio
7		Smishing	Moderado	Medio
8		Vishing.	Moderado	Medio
9		Pharming.	Moderado	Medio

Nota: Se muestran los fraudes en tarjetas de crédito y la concurrencia en que sucede cada uno de ellos

Figura 2
Cuadro de ubicación de riesgos.

IMPACTO	ALTO	4,5		3
	MEDIO		6,7,8,9	1
	BAJO	2		
		BAJO	MEDIO	ALTO
	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.			

FIGURA 2. CUADRO DE UBICACIÓN DE RIESGOS

Nota: análisis de los riesgos de la probabilidad e impacto de ocurrencia que tiene cada uno.

3.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE.

3.4.1 Programa de auditoría.

Para la elaboración de programas de auditoría, se tiene que conocer al cliente y luego definir los procedimientos detalladamente para estos ser desarrollados, mediante técnicas de auditoría según detalle:

Clasificación de las técnicas de auditoría:

- ✓ Estudio General: es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.
- ✓ Análisis: es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.
- ✓ Inspección: es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, (efectivos, mercancías, bienes, etc.).
- ✓ Confirmación: es la ratificación por parte del Auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participó y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.
- ✓ Investigación: es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.
- ✓ Declaraciones y Certificaciones: es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones).

- ✓ Observación: es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar cómo se realiza en la práctica.
- ✓ Cálculo: es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.

Clasificación de los procedimientos de auditoría:

- ✓ Extensión o alcance de los procedimientos.
- ✓ Oportunidad de los procedimientos.
- ✓ Pruebas selectivas en la auditoría.

El auditor forense debe considerar en primer término los objetivos específicos de la Auditoría que debe alcanzar, lo que le permitirá determinar el procedimiento de Auditoría o combinación de procedimientos más indicados para lograr dichos objetivos.

3.5 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE.

3.5.1 Caso fraude en tarjetas de crédito en un banco cooperativo.

Objetivo: Determinar el proceso para entregar tarjetas de crédito a clientes; Mediante procedimientos de auditoría forense y detectar la existencia de fraudes de tarjetas de crédito en un banco cooperativo.

°	Procedimientos	Referenci a P.T.	Hecho por	Fecha
1	Verifique la respectiva autorización para poder emitir o coemitir tarjetas de crédito según el art. 3 de la ley de sistema de tarjetas de créditos.	P.T 1	B.C	27-07-23
2	Solicite el manual de políticas y procedimientos para otorgar tarjetas de crédito ofrecidas por un banco cooperativo, para verificar si cumple con los requerimientos que establece una estructura organizacional acorde a las operaciones, perfil de riesgos y modelo de negocio que delimite la seguridad de la información y ciberseguridad.	P.T 2	B.C	27-07-2023
3	Determine la valoración de riesgos mediante entrevista de Control Interno, que nos permita identificar las incorrecciones materiales debido al fraude, la frecuencia, y la naturaleza para determinar las áreas en las que se pueda establecer mejoras	P.T 3	B.C	28-07-23
4	Determine que el sistema informático, cumpla con los requisitos mínimos establecidos por el art. 4 Inciso K NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM-04).	P.T. 4	B.C	31-07-23
5	Realice gestión de vulnerabilidad identificando y evaluando medidas de seguridad en la infraestructura tecnológica,	P.T 5	B.C	31-07-23

	mediante la ejecución de pruebas de penetración o instrucción y escaneos de vulnerabilidades. el banco cooperativo deberá remediar todas las brechas de seguridad no solo las clasificadas como críticas y de alto riesgo.			
6	Revise las políticas establecidas para fraudes en tarjetas de crédito mediante entrevista al personal encargado del monitoreo de las alertas en el sistema informático para verificar que se apliquen correctamente.	P.T 6	B.C	31-07-23
7	Describa el puesto de cada ejecutivo del departamento de riesgos para conocer los procedimientos que tienen permitido realizar al atender una alerta por fraude de tarjeta de crédito.	P.T 7	B.C	31-07-23
8	Solicite manual de funciones y procedimientos, para conocer las responsabilidades de cada departamento o área encargada del monitoreo de alertas de fraudes en tarjetas de crédito, con el fin de identificar si existe responsabilidad de parte del personal del banco cooperativo.	P.T. 8	B.C	01-08-23
9	Solicite los expedientes que tienen actualmente un proceso por fraude en tarjeta de crédito; para entrelazar la documentación física e información personal versus los datos registrados en el sistema y constatar que esta información no ha sufrido alteraciones y se ha trabajado de manera confidencial.	P.T.9	B.C	01-08-23
10	Constatare que los expedientes de clientes de tarjeta de crédito cumplan con la documentación mínima requerida y enlistar documentación (Ver anexo 4)	P.T 10	B.C	02-08-23
11	Constatare que los contratos de tarjeta de crédito emitidos a los clientes del banco cooperativo cuenten con las cláusulas mínimas establecidas en el art. 6 de la ley del sistema de tarjetas de crédito y lo aplicable a la ley de protección al consumidor.	P.T. 11	B.C	02-08-23

12	Solicite al departamento de IT la base de datos en la cual se encuentre clasificada el tipo de tarjeta y su respectiva parametrización de alertas de fraudes para validar los acuerdos firmados por el cliente en el contrato del programa de protección de robo, hurto, fraude y extravío al momento de adquirir su tarjeta de crédito.	P.T. 12	B.C	03-08-23
13	Solicite la base de datos de las tarjetas de crédito activas de los clientes que han presentado reclamos por fraudes, para verificar los movimientos, según el número de tarjeta y la IP de la cual se ha generado la transacción, para identificar si fue de forma local o internacional.	P.T. 13	B.C	04-08-23
14	Solicite al departamento de informática los correos entrantes a los que tuvieron acceso los clientes, para identificar las direcciones IP, sitio Web y poder identificar si existe actividad de Phishing, SPAM y otras instrucciones en la PC del cliente para poder diagnosticar cualquier conflicto de redes.	P.T 14	B.C	04-08-23
15	Solicite evidencia electrónica del sistema informático en cuanto a la recuperación y almacenamiento de información borrada, encriptada o fragmentada del cliente.	P.T.15	B.C	07-08-23
16	Constata la efectividad de respuesta a casos de fraudes de tarjeta de crédito reportados y que cumplan con los 90 días máximo en transacciones locales y 120 días máximo en transacciones del exterior.	P.T 16	B.C	08-08-23
17	Verifique las transacciones dentro del listado de comercios clasificados de dudosa procedencia.	P.T 17	B.C	08-08-23
18	Inspeccione el control de acceso físico y lógico de los ejecutivos encargados que manejan las transacciones bancarias según su rol para verificar si hubo clonación de credenciales.	P.T 18	B.C	11-08-23
19	Coteje con la base de datos la veracidad de las transacciones realizadas por el cliente y reporte de fraudes.	P.T 19	B.C	14-08-23

20	Revise bitácora de llamadas del área de call center del banco cooperativo para determinar el registro de los reclamos reportados por el tarjetahabiente, cotejando fecha, hora, tipo de fraude y grabaciones de llamadas.	P.T.20	B.C	14-08-23
21	Revise los correos electrónicos del área de servicio al cliente del banco cooperativo, recibidos y enviados que tengan relación con los clientes que han presentado reclamos por fraude en su tarjeta de crédito.	P.T 21	B.C	17-08-23
22	Solicite el inventario de las IP de un banco cooperativo, para verificar los números de los equipos del personal de la institución y comparar las IP registradas en la bitácora de transacciones con el fin de descartar que alguno de los empleados del área ha tenido participación en las transacciones de los clientes que han presentado reclamos de fraudes en tarjetas de crédito.	P.T. 22	B.C	18-08-23
23	Determine que existen pruebas sustantivas que establecen a quién corresponde la responsabilidad sobre el fraude o si se debe a un fraude realizado por terceros.	P.T 23	B.C	11-09-23
	CONCLUSIÓN.			
24	Elabore informe y concluya sobre el trabajo realizado.	P.T 24	B.C	18-09-23

Revisado por

3.4.2 Desarrollo de los procedimientos de auditoría forense Caso II- fraude por internet.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: **PT 1**

Cedula: Autorización de coemitir tarjetas de crédito

Preparado por: B. C

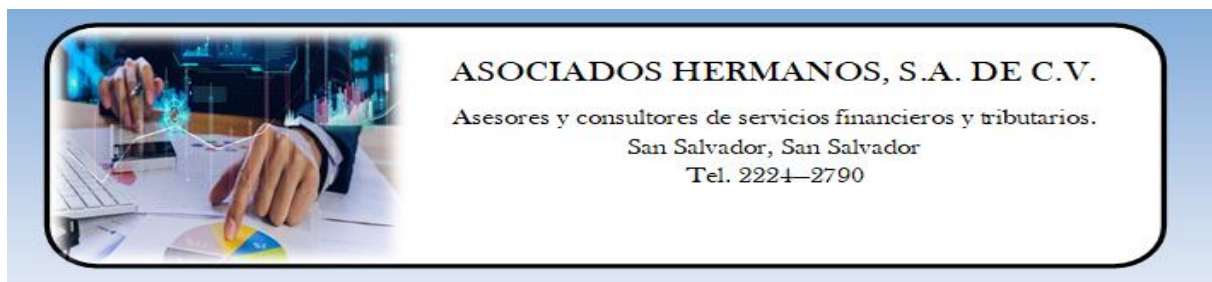
Periodo: Del 01 de enero 2021 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Verifique la respectiva autorización para poder emitir o coemitir tarjetas de crédito según el art.3 de la Ley de Sistema de Tarjeta de Crédito.

Los créditos al público a través de la emisión o comisión de tarjetas de crédito se realizan únicamente por personas jurídicas domiciliadas en el país.

Conclusión: el banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L de C.V. contaba con la autorización ya que es coemisora de tarjetas de crédito.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: **PT 2**

Cédula: Políticas para la detección de fraude

Preparado por: B.C

Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E.N

Procedimientos: Solicite el manual de políticas y procedimientos para otorgar tarjetas de crédito ofrecidas por un banco cooperativo, para verificar si cumple con los requerimientos que establece una estructura organizacional acorde a las operaciones, perfil de riesgos y modelo de negocio que delimite la seguridad de la información y ciberseguridad.

Conclusión: las políticas leídas cumplen con los requisitos para gestionar eficazmente la seguridad de la información y de la ciberseguridad del banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa, de R.L. de C.V.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: **PT 3**

Cédula: Requisitos mínimos de Sistema informático

Preparado por: B.C

Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Determine la valoración de riesgos mediante entrevista de Control Interno, que nos permita identificar las incorrecciones materiales debido al fraude, la frecuencia, y la naturaleza para determinar las áreas en las que se pueda establecer mejoras.

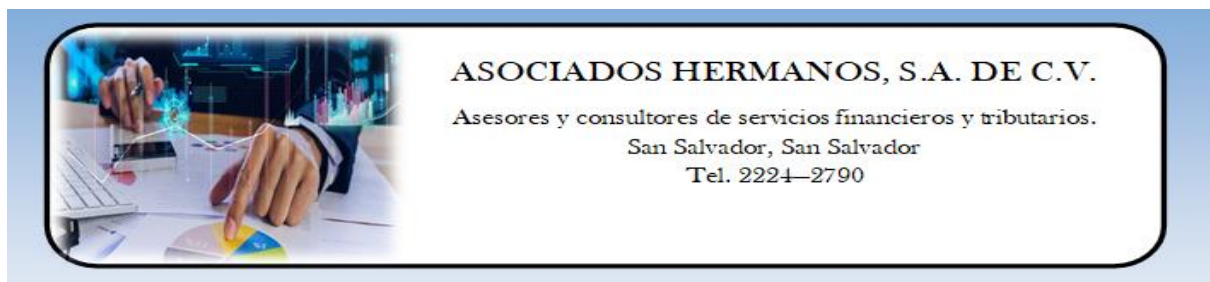
CUESTIONARIO DE CONTROL DE RIESGO				
No.	Pregunta	SI	NO	Comentarios
1	En el área se demuestra el compromiso por los valores éticos y la integridad en su desempeño.	X		
2	Tiene la entidad bancaria políticas para el otorgamiento de tarjetas de créditos debidamente establecidas que cubran aspectos como.	X		
	El establecimiento de guías y límites para los tipos de tarjeta de crédito a ofrecer.	X		
	El establecimiento de políticas para el otorgamiento de tarjetas de crédito a empleados, miembros de comités y gerencia.	X		

	El establecimiento de límites en la cantidad autorizada a aprobar sobre tarjetas de crédito. El requerimiento de la aprobación por parte de junta directiva en aquellos casos que sobrepasen los límites establecidos para el otorgamiento de tarjetas de crédito.	X		
3	La gerencia se involucra en el monitoreo y evaluación de las actividades del departamento de riesgos.	X		
4	Existen requisitos mínimos sobre la información requerida a los solicitantes de tarjetas de crédito y se especifican estos para cada tipo de tarjeta.	X		
5	Se realiza una investigación de crédito para todas las solicitudes de tarjetas de crédito y se documenta mediante la obtención del historial crediticio y el análisis de la capacidad de pago.	X		
6	Se tienen claves de acceso diferentes para cada empleado autorizado de acceder a archivos relacionados a transacciones con tarjetas de crédito.	X		
7	Se revisan las cuentas de empleados del banco periódicamente por un auditor o comité de supervisión.	X		
8	La máquina que grava las tarjetas está bajo un control estricto para que solo el personal autorizado pueda tener acceso.	X		
9	La Gerencia ejerce un rol activo en la revisión de las políticas para el otorgamiento de tarjetas de crédito para asegurarse de que son consistentes con las condiciones del mercado y cumplen con los objetivos del banco.	X		
10	Todas las tarjetas de crédito, ya sea que se originen o se renueven son aprobadas por el comité de crédito en fiel cumplimiento con las normas y políticas para el otorgamiento de tarjetas de crédito.	X		
11	¿Se requiere una solicitud de crédito para todas las tarjetas de crédito?	X		

12	Se utiliza una lista de cotejo y se revisa la inclusión en el expediente de las tarjetas de crédito toda la documentación requerida	X		
13	Existe un contrato de autorización para la creación de banca en línea de los clientes de tarjeta de crédito.	X		
14	Existe solicitud en la banca en línea para el otorgamiento del siguiente producto: tarjeta de crédito.	X		
15	La gerencia recibe y analiza informes sobre la actividad en el departamento de tarjetas de crédito (otorgados, renovados y denegados)	X		
16	Con relación a la revisión interna de las tarjetas de crédito otorgadas:			
	El personal a cargo de esta función es independiente a las funciones de origen, contabilidad y cobro	X		
	El personal que desempeña esta función identifica y evalúa problemas existentes a tiempo a manera que se establezcan medidas correctivas	X		
	Los resultados de estas revisiones internas son informados a junta directiva y/o comité de crédito	X		
17	Hay una segregación adecuada de tareas entre las siguientes funciones:			
	Aprobación de tarjetas de crédito	X		
	Control de pagos de tarjetas de crédito	X		
	Registro de las transacciones de las tarjetas de crédito	X		
	La documentación de las tarjetas de crédito preparada por los ejecutivos de créditos es inspeccionada por una persona independiente para asegurarse que esté completa y correcta antes de la aprobación de la tarjeta	X		
18	Se tiene control que la información se genera de manera oportuna	X		

19	Tiene el personal capacitaciones constantes sobre la concientización de cometer delitos de fraudes	X		
20	Se realizan evaluaciones continuas de los procesos de otorgación de tarjetas de crédito que se generan en el área de crédito	X		
21	Cuando hay fallas en los sistemas, son comunicadas con claridad al encargado del área	X		

Conclusión: en general el área de negocios está fortalecida en sus procesos de capacitación a los empleados y en atención a los clientes, sin embargo, con este cuestionario encontramos dos deficiencias que pueden ser claves.



Hoja No. 1 de 2

Tipo de auditoría: Forense

Ciente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: **PT 4**

Cedula: Normas técnicas de la información de Tarjetas de crédito.

Preparado por: B.C

Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Determine que el sistema informático, cumpla con los requisitos mínimos establecidos por el art. 4 Inciso K NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NCM-04).

A continuación, se detallan los requerimientos mínimos que solicita la normativa técnica para permitir que el banco cooperativo pueda emitir tarjetas de crédito entre los más importantes:

REQUISITOS MÍNIMOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN				
	CONTENIDO	SI	NO	Comentarios
1	Inventario de los sistemas informáticos que soportan los principales procesos del producto tarjeta de crédito, que incluya la descripción de cada sistema informático, herramienta de desarrollo, servidor que aloja la aplicación y base de datos, ubicación del servidor, nombre del proveedor.	X		
2	Detalle de infraestructura tecnológica que soporta los principales sistemas y base de datos, incluyendo componente de telecomunicaciones.	X		
3	Diagrama de red de comunicación e identificación de principales dispositivos de red y seguridad, así como conexiones externas.	X		

4	Descripción del archivo maestro de tarjetas, clientes, transaccional y de usuarios, que incluya el diccionario de datos.	X		
5	Manuales de Usuario y técnicos.	X		
6	Listado del tipo de usuarios que tendrán acceso, especificando el cargo del usuario y el tipo de acceso que tendrán a cada una de las opciones del sistema.	X		
7	Certificación de cumplimiento emitido por las marcas que serán emitidas, relativo a la seguridad de la información.	X		
8	Descripción técnica de los siguientes aspectos: a) Sistema informático utilizado para el control de reclamos efectuados por los tarjetahabientes; en caso de ser tercerizados tendrán que atender lo dispuesto en el Art. 26 de la NRP-23. b) Sistema informático utilizado para monitoreo de operaciones y prevención de fraudes.	X		
9	Procedimientos formales para la concesión, administración de derechos, perfiles y roles de cuentas privilegiadas y cuentas de usuarios finales, así como la desactivación de estas en los casos que sea requerido.	X		
10	Estrategia de continuidad de operaciones relativas al sistema informático de tarjeta de crédito.	X		
12	Para el caso que la entidad ha considerado tercerizar actividades u operaciones de tecnología de información, deberá presentar informe sobre la prestación del servicio constando el cumplimiento de las condiciones contenidas en el artículo 14 y anexo No. 1 de las técnicas (NRP-23) emitidas por el banco central de reserva a través de su comité de normas.	X		
13	Políticas para la gestión de la seguridad de la información.	X		

Conclusión: se determinó que el sistema informático utilizado por el banco cooperativo si cuenta con los requisitos mínimos establecidos en base a normativa técnica.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: PT 7

Cedula: Descripción de puestos del departamento de riesgos

Preparado por: B.C

Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Describa el puesto de cada ejecutivo del departamento de riesgos para conocer los procedimientos que tienen permitido realizar al atender una alerta por fraude de tarjeta de crédito.

Principales Funciones del Comité de Riesgos

- ✚ Sugerir a la administración del Banco sobre políticas y criterios para mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesto en el Banco Cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L. de C.V
- ✚ Velar por la administración de riesgos a fin de que se realice de forma integral y efectiva.
- ✚ Velar por el cumplimiento de las políticas de riesgo en lo referente a los límites de exposición que el banco ha delimitado.

Descripción de las Funciones de cada puesto de trabajo.

Tarjetas de Crédito:

OBJETIVO GENERAL: Verificar los diferentes tipos de alerta que se encuentran parametrizadas en el sistema informático, realizando llamada o envío de mensajes para consultar al cliente si ha realizado la transacción y atender las denuncias por reportes de fraudes, estafas, hurto y extravió de tarjeta u otras dentro de la misma clasificación.

PRINCIPALES FUNCIONES:

- ✚ Revisar las alertas que detecta el sistema informático
- ✚ Atención de clientes diarios
- ✚ Seguimiento de fraude.
- ✚ Llamadas de seguimiento.
- ✚ Envío de correos electrónicos solicitando confirmación de transacciones.
- ✚ Verificar el tipo de transacciones.
- ✚ Asegurar que la información reportada sea veraz y realizar un análisis preliminar de cumplimiento para catalogarla como fraude activo.

Conclusión: en la descripción del puesto se tiene detallada las funciones de los colaboradores del Departamento de gestión de riesgo, pero no detalla los límites de los empleados de acuerdo a las prohibiciones en las políticas.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: PT 8

Cédula: Identificar responsabilidades del personal.

Preparado por: B.C

Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Solicite el manual de funciones y procedimientos, para conocer las responsabilidades de cada departamento o área encargada del monitoreo de alertas de fraudes en tarjetas de crédito, con el fin de identificar si existe responsabilidad de parte del personal del banco cooperativo.

Principales Funciones del Comité de Riesgos

- ✚ Sugerir a la administración del Banco sobre políticas y criterios para mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesto en el Banco Cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L. de C.V
- ✚ Velar por la administración de riesgos a fin de que se realice de forma integral y efectiva.
- ✚ Velar por el cumplimiento de las políticas de riesgo en lo referente a los límites de exposición que el banco ha delimitado.

Descripción de las Funciones de cada puesto de trabajo.

Tarjetas de Crédito:

OBJETIVO GENERAL: Verificar los diferentes tipos de alerta que se encuentran parametrizadas en el sistema informático, realizando llamada o envió de mensajes para consultar al cliente si ha realizado la transacción y atender las denuncias por reportes de fraudes, estafas, hurto y extravió de tarjeta u otras dentro de la misma clasificación.

PRINCIPALES FUNCIONES:

- ✚ Revisar las alertas que detecta el sistema informático
- ✚ Atención de clientes diarios
- ✚ Seguimiento de fraude.
- ✚ Llamadas de seguimiento.
- ✚ Envío de correos electrónicos solicitando confirmación de transacciones.
- ✚ Verificar el tipo de transacciones.
- ✚ Asegurar que la información reportada sea veraz y realizar un análisis preliminar de cumplimiento para catalogarla como fraude activo.

Conclusión: en la descripción del puesto se tiene detallada las funciones de los colaboradores del Departamento de gestión de riesgo, pero no se identificó que no existe responsabilidad de los empleados.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: PT 9

Cédula: Expediente de procesos por fraude.

Preparado por: B.C

Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Solicite los expedientes que tienen actualmente un proceso por fraude en tarjeta de crédito; para entrelazar la documentación física e información personal versus los datos registrados en el sistema y constatar que está información no ha sufrido alteraciones y se ha trabajado de manera confidencial.

COD_CLIE	APELLIDO	NOMBRE	NUM_TEL	NOM_USU	MONTO_LIMI	TIPO DE FI	FECHA_REP	ESTADO
1000688	CRESPIH	ROSA MAI	3222-2350	R0zaM	\$ 25,000.00	CLONACIC	25-feb-20	ACTIVO
1501032	ZELAYA PE	JUAN ANT	8178-9090	JuanZ3lay	\$ 5,000.00	ROBO	26-may-20	CERRADO
9855210	N/A	SIGUE ADI	3232-3232	Sigu3ade2	\$ 70,000.00	PHISHING	4-sep-21	ACTIVO
2251548	CASTRO L	CECILIA M	5100-0078	Ceciliacz	\$ 3,000.00	CLONACIC	11-oct-21	CERRADO
337732	HERNAND	CARLOS A	4178-9888	Alb3rt0H3	\$ 2,500.00	HURTO	11-oct-21	CERRADO
5065980	MARTINEZ	ALEXANDE	3118-2222	AlexMarti	\$ 3,000.00	ROBO	20-nov-21	CERRADO
100908	N/A	INSIVAR, S	3111-1111	siVar99CV	\$ 60,000.00	CLONACIC	2-ene-22	CERRADO
7598970	RUIZ LOPE	HAZIEL AN	3115-5555	Anton3laR	\$ 9,000.00	HURTO	17-mar-22	ACTIVO

Conclusión: se validó que actualmente se encuentra activo el proceso de fraude reportado por la Sociedad Sigue Adelante, S.A. de C.V. y la información esta correcta con el cliente.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: PT 10

Cédula: Check List de cumplimiento de documentación.

Preparado por: B.C

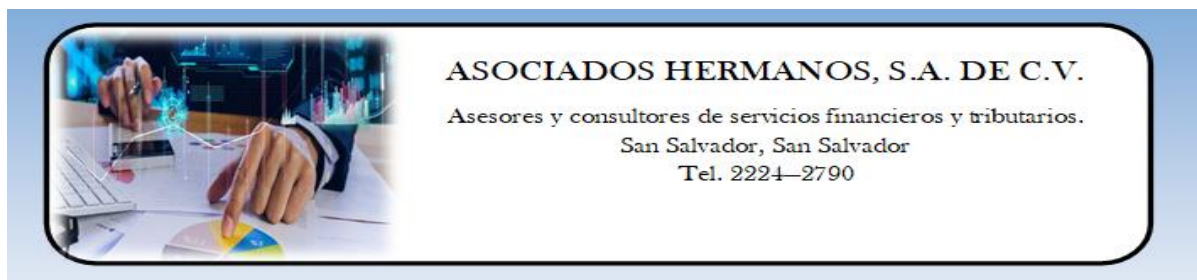
Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Constate que los expedientes de clientes de tarjeta de crédito cumplan con la documentación mínima requerida y enlistar documentación. (Ver anexo 4)

Contenido de Expediente de Tarjeta de Crédito			
Contenido	Si	No	N/A
Solicitud de Tarjeta de Crédito	X		
Autorización de consulta al Buro crediticio	X		
Consultas a buros crediticio	X		
Declaracion Jurada de la informacion del cliente	X		
Contrato de Tarjeta de Crédito	X		
Copia de Documento Unico de Identidad (DUI) ampliado al 150%	X		
Recibo de agua o luz del domicilio	X		
Referencias familiares y personales			X
Copia de Número de Identificación Tributaria (NIT) ampliado al 150%	X		
Número de Registro de Contribuyente (NRC)	X		
Constancia de ingresos (Boleta de pago o constancia salarial)			X
Formulario de Evaluación de Situación Financiera y Flujos Proyectados	X		
Formulario solicitud seguro de deuda y declaración de salud		X	
Estados Financieros últimos 2 ejercicios	X		
Declaraciones de IVA y RENTA	X		
Cédula de antigüedad de cuentas por cobrar	X		
Estado de cuenta de AFP			X
Ultima planilla cancelada de ISSS Y AFP	X		
Informe del Ejecutivo-Perfil del Cliente	X		
Informe de Visita del Negocio del Deudor	X		

Conclusión: Hemos verificado que el expediente del cliente "Sigue Adelante, S.A. de C.V." cumple con la documentación requerida.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense**Cliente:** Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.**REF:** PT 11**Cédula:** Check List cláusulas mínimas requeridas dentro del contrato de tarjeta de crédito.**Preparado por:** B.C**Periodo:** Del 01 de enero 2021 al 04 de septiembre 2021**Revisado por:** E. N

Procedimientos: Constate que los contratos de tarjeta de crédito emitidos a los clientes del banco cooperativo cuenten con las cláusulas mínimas establecidas en el Art. 6 ley del sistema de tarjetas de crédito. (Ver anexo 5).

Los requerimientos mínimos requeridos que debe contener un contrato de tarjeta de crédito.

DETALLE DE CLAUSULAS MÍNIMAS REQUERIDAS EN EL CONTRATO DE TARJETAS DE CREDITO			
CONTENIDO	SI	NO	Comentarios
1. Identificación de las partes contratantes.	X		
2. Objeto del contrato.	X		
3. Finalidad, disposición, ámbito geográfico de uso y límite del crédito.	X		
4. Plazo del contrato y del financiamiento.	X		
5. Determinación precisa y clara de la tasa de interés, así como, recargos y comisiones, o, la tasa de interés moratorio cuando así se aplicare.	X		
6. Forma de pago.	X		
7. Lugar e imputación de pagos.	X		
8. Certificación de saldos adeudados.	X		
9. Derechos y obligaciones de la entidad emisora y del tarjetahabiente.	X		
10. Divergencia con comercios afiliados.	X		
11. Transmisión o cesión de crédito.	X		
12. Cobro de saldos.	X		
13. Cobros.	X		
14. Reglas relativas a los estados de cuenta, incluyendo las reglas sobre la fecha de corte y la fecha de vencimiento de pago mensual.	X		
15. Cláusulas relativas a las tarjetas de crédito adicionales: emisión, límites, funcionamiento y responsabilidad.	X		
16. Manera de proceder en caso de robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta. (emisión de contrato anexo)	X		
17. Causales de terminación o caducidad del contrato.	X		
18. Solicitud de suspensión temporal del uso de la tarjeta o terminación del crédito por parte del tarjetahabiente.	X		
19. Solicitud de suspensión temporal por parte del emisor.	X		
20. Forma en la que se determinará el pago mínimo y cómo operará el plazo del crédito o periodo otorgado para el pago de los fondos utilizados.	X		
21. Obligaciones del tarjetahabiente firma, custodia, reclamos, seguridad, responsabilidad, notificaciones.	X		
22. Prórrogas de líneas rotativas.	X		
23. Las demás establecidas en las leyes vigentes.	X		
24.			

Conclusión: se verificó que el banco cooperativo TEC, sociedad cooperativa de R.L cumple con las cláusulas mínimas requeridas en el contrato de tarjeta de crédito que establece el Art. 6 de la ley del sistema de tarjetas de crédito, el cual se encuentra debidamente depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense**Cliente:** Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.**REF:** PT 12**Cédula:** Base de datos requerida al Departamento de Tecnología de información IT**Preparado por:** B.C**Periodo:** Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021**Revisado por:** E. N

Procedimientos: Solicite al departamento de IT la base de datos en la cual se encuentre clasificada el tipo de tarjeta y su respectiva parametrización de alertas de fraudes para validar los acuerdos firmados por el cliente en el contrato del programa de protección de robo, hurto, fraude y extravío al momento de adquirir su tarjeta de crédito.

COD_CLIENTE	APELLIDO	NOMBRE	NOMBRE_COMERCIAL	NUM_TELEFONICO	NOM_USUARIO	MONTO_LIMI	TIPO DE FRAUDE	MONTO_TRANS	TIPO_ALERTA	CANAL_DIGITAL	IP	TIPO_TARJETA	FECHA_REP	ESTADO
1000688	CRESPIN HERNÁNDEZ	ROSA MARIA		3222-2350	R0zaM	\$ 25,000.00	CLONACION	2000	Local	APP	199.200.0.8	INFINITE	25-feb-20	CERRADO
1501032	ZELAYA PEREZ	JUAN ANTONIO		8178-9090	JuanZ3laya	\$ 5,000.00	ROBO	1500	Local	APP	198.500.0.9	GOLD INTERNACIONAL	26-may-20	CERRADO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	N/A	20	Extranjero	APP	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	2300	Extranjero supera_monto	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	1555	Extranjero	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	990	Extranjero	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	3000	Extranjero supera_monto	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
2251540	CASTRO LOPEZ	CECILIA MARGOT		5100-0078	CeciliaCz	\$ 3,000.00	CLONACION	1000	Local	PAGINA WEB	192.325.0.11	GOLD INTERNACIONAL	11-oct-21	CERRADO
337732	HERNÁNDEZ	CARLOS ALBERTO		4178-9888	Alb3rt0H3er	\$ 2,500.00	HURTO	500	Local	PAGINA WEB	192.168.0.12	GOLD INTERNACIONAL	11-oct-21	CERRADO
5065980	MARTÍNEZ MEJIA	ALEXANDER DAVID		3118-2222	AlexMartí20	\$ 3,000.00	ROBO	2300	Local	PAGINA WEB	192.168.0.13	GOLD INTERNACIONAL	20-nov-21	CERRADO
100908	N/A	N/A	INSIVAR, S.A. DE C.V	3111-1111	siVar99CV	\$ 60,000.00	CLONACION	35000	Local	PAGINA WEB	192.168.0.14	EMPRESARIAL	2-ene-22	CERRADO
7598970	RUIZ LÓPEZ	HAZIEL ANTONELA		3115-5555	Anton3laRuiz	\$ 9,000.00	HURTO	2000	Local	APP	192.168.0.15	PLATINUM	17-mar-22	CERRADO

Conclusión: se constató mediante reportes proporcionados por el área de IT del banco cooperativo TEC, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. se encuentra la información debidamente parametrizada con las alertas respectivas.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense

Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.

REF: PT 13

Cédula: Base de datos por reclamos en tarjetas de crédito.

Preparado por: B.C

Periodo: Del 01 de enero 2020 al 04 de septiembre 2021

Revisado por: E. N

Procedimientos: Solicite la base de datos de las tarjetas de crédito activas de los clientes que han presentado reclamos por fraudes, para verificar los movimientos, según el número de tarjeta y la IP de la cual se ha generado la transacción, para identificar si fue de forma local o internacional.

COD_CLIENTE	APELLIDO	NOMBRE	NOMBRE COMERCIAL	NUM TELEFONICO	NOM USUARIO	MONTO_LIMI	TIPO DE FRAUDE	MONTO_TRANSA	TIPO_ALERTA	CANAL_DIGITAL	IP	TIPO_TARJETA	FECHA_REP	ESTADO
1000688	CRISPIN HERNÁNDEZ	ROSA MARIA		3222-2350	R0zaM	\$ 25,000.00	CLONACION	2000	Local	APP	199.200.0.8	INFINITE	25-feb-20	CERRADO
1501032	ZELAYA PEREZ	JUAN ANTONIO		8178-9090	JuanZ3laya	\$ 5,000.00	ROBO	1500	Local	APP	198.500.0.9	GOLD INTERNACIONAL	26-may-20	CERRADO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	N/A	20	Extranjero	APP	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	2300	Extranjero supera monto	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	1555	Extranjero	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	990	Extranjero	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
9855210	N/A	N/A	SIGUE ADELANTE, S.A. DE C.V.	3232-3232	Sigu3ade21	\$ 70,000.00	PHISHING	3000	Extranjero supera monto	PAGINA WEB	199.169.0.10	EMPRESARIAL	4-sep-21	ACTIVO
2251548	CASTRO LOPEZ	CECILIA MARGOT		5100-0078	CeciliaCz	\$ 3,000.00	CLONACION	1000	Local	PAGINA WEB	192.325.0.11	GOLD INTERNACIONAL	11-oct-21	CERRADO
337732	HERNÁNDEZ	CARLOS ALBERTO		4178-9888	Alb3rt0H3er	\$ 2,500.00	HURTO	500	Local	PAGINA WEB	192.168.0.12	GOLD INTERNACIONAL	11-oct-21	CERRADO
5065980	MARTÍNEZ MEJIA	ALEXANDER DAVID		3118-2222	AlexMart120	\$ 3,000.00	ROBO	2300	Local	PAGINA WEB	192.168.0.13	GOLD INTERNACIONAL	20-nov-21	CERRADO
100908	N/A	N/A	INSIVAR, S.A. DE C.V	3111-1111	siVar99CV	\$ 60,000.00	CLONACION	35000	Local	PAGINA WEB	192.168.0.14	EMPRESARIAL	2-ene-22	CERRADO
7598970	RUIZ LÓPEZ	HAZIEL ANTONELA		3115-5555	Anton3laRuiz	\$ 9,000.00	HURTO	2000	Local	APP	192.168.0.15	PLATINUM	17-mar-22	CERRADO

Conclusión: se constató mediante reportes proporcionados por el departamento de IT del banco cooperativo TEC Sociedad Cooperativa de R.L de C.V. Se determinó que en efecto las transacciones fueron internacionales.



Hoja No. 1 de 1

Tipo de auditoría: Forense**Cliente:** Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L de C.V.**REF:** PT 20**Cédula:** Bitácora de llamada de reclamos reportados.**Preparado por:** B.C**Periodo:** Del 01 de enero 2021 al 04 de septiembre 2021**Revisado por:** E. N

Procedimientos: Revise bitácora de llamadas del área de call-center del banco cooperativo para determinar el registro de los reclamos reportados por el tarjetahabiente, cotejando fecha, hora, tipo de fraude y grabaciones de llamadas.

COD_CLIENTE	APELLIDO	NOMBRE	NUM_TEL	NOM_USU	MONTO_LIMI	TIPO DE FRAUDE	FECHA REP	HORA REP	DURAC_LLAM	USUA_EMPLE
1000688	CRESPIN	ROSA MAI	3222-2350	R0zaM	\$ 25,000.00	CLONACIC	25-feb-20	10:00 a. m.	00:11:02 min	CNORMA
1000688	CRESPIN	ROSA MAI	3222-2350	R0zaM	\$ 25,000.00	CLONACIC	25-feb-20	1:00 p. m.	00:05:17 min	GJAVIER
1000688	CRESPIN	ROSA MAI	3222-2350	R0zaM	\$ 25,000.00	CLONACIC	27-feb-20	11:53 a. m.	00:09:55 min	FFABIOLA
1000688	CRESPIN	ROSA MAI	3222-2350	R0zaM	\$ 25,000.00	CLONACIC	28-feb-20	9:32 a. m.	00:02:00 min	GJAVIER
1501032	ZELAYA PE	JUAN ANT	8178-9090	JuanZ3lay	\$ 5,000.00	ROBO	26-may-20	10-ene-00	00:15:01 min	CNORMA
9855210	N/A	SIGUE ADI	3232-3232	Sigu3ade2	\$ 70,000.00	PHISHING	4-sep-21	3:28 p. m.	00:15:16 min	CNORMA
2251548	CASTRO LO	CECILIA M	5100-0078	Ceciliacz	\$ 3,000.00	CLONACIC	11-oct-21	9:58 a. m.	00:11:33 min	FFABIOLA
337732	HERNAND	CARLOS A	4178-9888	Alb3rt0H3	\$ 2,500.00	HURTO	11-oct-21	2:36 p. m.	00:05:12 min	FFABIOLA
5065980	MARTINEZ	ALEXANDE	3118-2222	AlexMarti	\$ 3,000.00	ROBO	20-nov-21	3:55 p. m.	00:02:01 min	FFABIOLA
5065980	MARTINEZ	ALEXANDE	3118-2222	AlexMarti	\$ 3,000.00	ROBO	20-nov-21	10:55 a. m.	00:09:58 min	GJAVIER
5065980	MARTINEZ	ALEXANDE	3118-2222	AlexMarti	\$ 3,000.00	ROBO	23-nov-21	1:00 p. m.	00:05:53 min	GJAVIER
5065980	MARTINEZ	ALEXANDE	3118-2222	AlexMarti	\$ 3,000.00	ROBO	23-nov-21	2:03 p. m.	00:00:32 min	CNORMA
100908	N/A	INSIVAR,	3111-1111	siVar99CV	\$ 60,000.00	CLONACIC	2-ene-22	11:51 a. m.	00:00:20 min	FFABIOLA
100908	N/A	INSIVAR,	3111-1111	siVar99CV	\$ 60,000.00	CLONACIC	6-ene-22	9:22 a. m.	00:15:58 min	GJAVIER
7598970	RUIZ LOPE	HAZIEL AN	3115-5555	Anton3laF	\$ 9,000.00	HURTO	17-mar-22	11:23 a. m.	00:06:02 min	GJAVIER
7598970	RUIZ LOPE	HAZIEL AN	3115-5555	Anton3laF	\$ 9,000.00	HURTO	18-mar-22	12:05 p. m.	00:09:00 min	CNORMA

Conclusión: hemos revisado la bitácora de llamadas cotejando que si se recibió la llamada de la sociedad “sigue adelante, S.A. de C.V.” y se identificó el empleado que la atendió según reclamo presentado, por la duración de la llamada se le dio seguimiento.

3.5.2 Consideraciones generales

- ✓ Los programas de auditoría forense detallados se han elaborado con fines ilustrativos que servirán de guía, que pueden adaptarlos por el profesional de contaduría pública y ante cualquier cambio de leyes o normativa técnica que se sustenten estos procedimientos, se tendrán que actualizar según el caso.

- ✓ Los programas anteriormente detallados están orientados a contribuir en la labor que realiza el profesional de contaduría pública al ejecutar los procedimientos enfocados en una auditoría especial forense para la detección de fraudes en tarjetas de crédito.

CONCLUSIONES

Basados en la investigación realizada y los resultados que se obtuvieron consideramos las siguientes conclusiones.

- ✓ El tema de fraudes en tarjeta de crédito está siendo cada día más importante en las operaciones a diario de la sociedad, por lo que el profesional de contaduría pública debe tener capacitación y conocimiento sobre los procedimientos mínimos que se deberían realizar en un trabajo de auditoría forense.
- ✓ El banco cooperativo tiene normativa legal y técnica, que regula el monitoreo de las transacciones de sus clientes a través de tarjetas de crédito y el profesional de contaduría pública es la persona idónea para verificar el cumplimiento normativo y opinar ante un requerimiento judicial.
- ✓ Los profesionales en contaduría pública entrevistados consideran importante el trabajo de investigación porque al realizar un correcto programa de auditoría forense les servirá de guía y en la utilización de técnicas al momento que se les presente la oportunidad de abordar casos de fraudes de tarjetas de crédito por la vía judicial.

RECOMENDACIONES

A continuación, brindamos algunas recomendaciones con el objetivo de aportar algunas opiniones para mejorar los procedimientos de auditoría forense ante los fraudes de tarjetas de crédito de un banco cooperativo:

- ✓ Los profesionales de contaduría pública deben saber que para realizar una auditoría forense deben tener en cuenta la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y toda la normativa técnica establecida por el consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría, también las normativas técnicas emitidas por el Banco Central de Reserva y es importante conocer las políticas de cada entidades bancarias para incluir programas internos que ayuden a la prevención de estos fraudes.
- ✓ Los auditores forenses deben mantenerse actualizados con los diferentes cambios que puedan llegar a darse en las distintas leyes especiales y normativa técnica que rigen la auditoría forense para los casos de fraudes en tarjetas de crédito desde medios electrónico o canales digitales como la ley especial contra los delitos informáticos y conexos y vigilar por una mejor preparación del área.
- ✓ Se recomienda que los procedimientos de auditoría forense se actualicen de acuerdo a la investigación se lo exija para poder aplicarlo en las áreas específicas ya que la auditoría forense es una manera efectiva para detectar o prevenir posibles fraudes en tarjetas de crédito.

BIBLIOGRAFÍA

Academia. (agosto de 2010). Las Técnicas Forense y la Auditoría.

Asamblea Legislativa. (30 de abril de 1977). Código Penal.

Asamblea Legislativa. (10 de junio de 1997). Ley Especial Contra los Delitos Informáticos y Conexos.

Asamblea Legislativa. (12 de noviembre de 2009). Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Asamblea Legislativa. (24 de febrero de 2022). Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información en el Sistema de información en el Sistema de Tarjetas de Crédito.

Banco Central de Reserva. (junio de 2022). Banco Central de Reserva. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/sistema-de-pagos-masivos/>

Banco Central de Reserva. (27 de julio de 2023). Banco Central de Reserva. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/2023/07/27/transfer365-ca-rd/>

Defensoría del Consumidor. (2022). Defensoría del Consumidor. Obtenido de <https://enlinea.defensoria.gob.sv/creditos>

La Prensa Gráfica. (04 de marzo de 2021). La Prensa Gráfica. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com/economia/Incremento-en-fraudes-bancarios-digitales-20210303-0143.html>

María Yolanda Sarango Condolo, P. A. (septiembre de 2014). Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/84694727.pdf>

Miguel Antonio Cano C., D. L. (2005). Auditoría Forense en la Investigación Criminal del Lavado de Dinero y Activos. Ecoe Ediciones.

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Dirigida a profesionales en contaduría pública.

Objetivo: Obtener información respecto a los procedimientos de auditoría forense aplicados a casos de fraudes en tarjetas de crédito.

La información recopilada será utilizada de forma confidencial y servirá estrictamente para propósitos académicos en el diagnóstico de la investigación.

Años de experiencia en auditoría y/o áreas especiales: _____

Posee especialización en otras áreas, detalle: _____

INDICACIONES:

Favor brindar respuesta a cada interrogante cómo usted considere conveniente.

1. ¿De acuerdo a su experiencia, describa los tipos de fraudes con los que se ven mayormente afectados los clientes usuarios de tarjetas de crédito?

2. ¿Mencione cuál es el procedimiento que realiza el área de auditoría que se lleva a cabo cuando se determina un fraude con tarjeta de crédito?

3. ¿Describa los principales métodos de seguridad que usted conoce para el monitoreo y validación de transacciones por medio de tarjetas de crédito?

4. ¿Describa cuáles son los principales tipos de alerta que usted conoce y son utilizados por el banco para la detección de fraudes en tarjetas de crédito?

5. ¿Describa los principales procedimientos de auditoría que le permiten detectar y efectuar una revisión a casos de fraudes de tarjetas de crédito y con qué frecuencia los efectúa?

6. ¿Mencione que tipos de evidencia son las que se puede obtener al momento de detectar un fraude en tarjetas de crédito? (ubicarla en los procedimientos para detectar y unificar la 15 con 16)

7. ¿Cuáles considera usted, que son las principales medidas que debe utilizar el banco en la prevención y así mitigar los fraudes en tarjetas de crédito?

8. ¿De acuerdo con su experiencia, describa qué acciones debería adoptar el banco para fortalecer políticas o procedimientos de control, para la prevención y detección de fraudes en tarjetas de crédito?

9. Operaciones o transacciones por medio de:

POS

NAVEGADORES

OTROS CANALES

APLICACIONES ESPECÍFICAS

OTROS:

10. ¿Describa a manera de ejemplo casos de fraudes de tarjetas de crédito, en los cuales usted indique en qué calidad ha participado en procesos judiciales?

11. ¿Describa la normativa legal y técnica mayormente utilizada para llevar a cabo auditoría por casos de fraudes cometidos a los clientes del banco en tarjetas de crédito?

12. ¿Al momento de realizar una auditoría específica por casos de fraudes en tarjetas de crédito, qué aspectos del trabajo considera pueden tener oportunidad de mejoras, favor citar?

13. ¿Mencione que área del banco brinda apoyo a los usuarios de tarjetas de crédito mejoras le recomendaría al banco en los controles que tiene implementado actualmente con los fraudes de tarjetas de crédito?

14. ¿Mencione que tipos de pruebas son las más recomendadas para la detección de un fraude en tarjetas de crédito?

15. ¿Considera importante obtener procedimientos de auditoría forense para la detección de fraudes en tarjetas de crédito? Si o No y porque razón: enfocado a la utilidad del trabajo.

16. ¿Mencione qué beneficios obtendría con los procedimientos de auditoría forense enfocados en los fraudes en tarjetas de crédito?

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del Cliente: Banco cooperativo TEC, Sociedad cooperativa de R.L: de C.V.

Dirección del Cliente: 1a calle poniente, entre 27 y 25 Av. Norte, Col. Escalón

Periodo que comprende el encargo: 01 de enero 2020 al 31 de diciembre 2022

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA INTEGRIDAD DEL CLIENTE				
N.º	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	COMENTARIOS
1	¿Cuál es el giro económico principal del cliente?			
2	¿Por qué requiere el cliente que se le realice el encargo?			
3	¿Al aceptar el encargo se contrae una amenaza a la reputación de la firma?			
4	¿manual de procedimiento y reglamento interno de la entidad?			
5	¿Nombre y funciones principales de los ejecutivos?			
6	¿Políticas y procedimientos por área funcional?			
7	¿Verificación de cumplimientos legales de la entidad en el marco del desarrollo de sus actividades?			

COMPETENCIA Y CAPACIDAD PARA REALIZAR EL ENCARGO				
N.º	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	COMENTARIOS
1	¿Tiene la firma la experiencia y trabajadores competentes con habilidades suficientes para desempeñar el encargo?			
2	¿La firma es competente para cumplir el encargo en el tiempo requerido?			
3	¿Durante la realización del encargo se deberá de verificar los controles de alerta de transacciones?			
4	¿Se cuenta con el personal adecuado para ejecutar la revisión?			
5	¿El trabajo a desarrollar requerirá de especialistas en la materia?			

REQUERIMIENTOS DE ÉTICA APLICABLES				
N.º	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	COMENTARIOS
1	¿El equipo que llevará a cabo el encargo satisface los requisitos éticos?			
2	¿Hay alguna circunstancia por parte de la firma que imposibilite la realización del encargo?			
3	¿Existen conflictos de intereses?			

ANEXO 3

Contrato de tarjeta de crédito.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

1

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Contrato N°. [nro_contrato]

Nosotros: [nombre _____], de [edad_] años de edad, profesión u oficio [_____] del domicilio con [depto] con Documento Único de Identidad número: _____ quien comparecemos en su calidad de Apoderado (a) Especial, en nombre y representación de la **RESPONSABILIDAD LIMITADA o Limitada antes denominada _____ DE RESPONSABILIDAD LIMITADA anteriormente denominada _____**

RESPONSABILIDAD LIMITADA, que se abrevia _____ D.F.R.I.⁹⁹, del domicilio con [depto] departamento de _____, y de San Salvador, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria un _____ que en adelante se denominará "El Emisor o entidad Emisora" y [nombre] de [edad] años de edad, profesión u oficio [profesión] del domicilio de [munil] [depto] con Documento Único de Identidad [dui] y Número de Identificación Tributaria [nit] que en adelante se denominará "El Tarjetahabiente", hemos convenido celebrar el siguiente contrato de apertura de tarjeta de crédito, que se regirá por la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Código de Comercio y demás disposiciones legales aplicables y en especial por las cláusulas que a continuación se expresan:

I. OBJETO DEL CONTRATO:

El presente contrato tiene por objeto regular la relación jurídica y comercial entre Emisor y Tarjetahabiente, derivada del uso de la tarjeta de crédito, que se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley de Sistema de Tarjetas de Crédito y en especial por las estipulaciones contenidas en el presente contrato.

II. FINALIDAD, DISPOSICION, AMBITO GEOGRAFICO Y USO DE LA TARJETA:

El Emisor directamente o por medio de otra persona jurídica, emitirá una tarjeta de crédito que en lo sucesivo se podrá llamar simplemente a Tarjeta, a nombre del Tarjetahabiente, a quien se le entregará en calidad de depósito y este al recibirla tendrá la obligación de firmarla de inmediato, y devolver al Emisor a su vencimiento o al terminar este contrato por cualquiera de las causales indicadas, quedando facultado el Tarjetahabiente para usar el crédito otorgado de la siguiente forma:

- a) El Tarjetahabiente podrá hacer uso de la Tarjeta como medio de pago en los establecimientos comerciales afiliados a la marca MASTERCARD para adquirir bienes y servicios, usando el crédito disponible y obligándose a rembolsar al Emisor en los términos establecidos en el presente contrato.
- b) En agencias del Emisor, en otras oficinas autorizadas por éste y en la red de cajeros automáticos afiliadas a la marca MASTERCARD, para retirar cantidades de dinero en efectivo del saldo disponible para este último tipo de transacción, el Emisor podrá entregar el PIN al tarjetahabiente por un medio seguro, quedando obligado a guardar la confidencialidad de las claves de Acceso (PIN) registradas y entregadas al Tarjetahabiente, y se responsabiliza por el manejo adecuado de su clave de acceso PIN y libera de responsabilidad al Emisor por las consecuencias que se generan por el mal uso imputable al cliente. Las tasas de interés, comisiones, recargos y consumos se detallan en el romano V

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

2

- c) El uso de la tarjeta de crédito en el territorio nacional o en países extranjeros se limitará a las disposiciones establecidas por MASTERCARD o leyes locales del país que se trata. Las tasas de interés, comisiones, recargos y consumos se detallan en el romano V.
- d) Queda establecido que los cargos mensuales efectuados en la tarjeta serán agregados en el estado de cuenta del Tarjetahabiente titular, quien los acepta como propios y reconoce como parte de la obligación, sin perjuicio del derecho que tiene el Tarjetahabiente de reclamar o impugnar los cargos incluidos en el estado de cuenta.

III. LIMITE DEL CREDITO:

El Emisor, en base a un análisis de crédito previo efectuado al Tarjetahabiente conforme a sus correspondientes políticas y el cual ha quedado debidamente documentado, apertura una línea de crédito rotativa a favor del Tarjetahabiente con un LIMITE MAXIMO DEL CREDITO hasta por la suma de [limite] DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, de los cuales podrá disponer progresivamente el Tarjetahabiente, así: EL MONTO AUTORIZADO del presente contrato será de [Autorizado] DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, sin embargo en cualquier momento durante la vida del presente contrato, mediante acuerdo previo escrito o electrónico de las partes contratantes se podrá incrementar dicho monto autorizado, sin que exceda el límite máximo del crédito relacionado previamente. Dicho incremento en caso de aplicar, estará sujeto a un estudio de crédito previo que lo califique, atendiendo a la capacidad de pago y a las políticas de crédito del Emisor.

IV. PLAZO DEL CONTRATO Y DEL FINANCIAMIENTO:

El presente contrato tendrá vigencia de _____ a partir de la fecha de suscripción, quedando a voluntad del Tarjetahabiente la firma del Anexo uno, para la prórroga del presente contrato; sin embargo el Emisor podrá darlo por terminado si el Tarjetahabiente incumple alguna de sus obligaciones.

En caso que el Tarjetahabiente solicite la no prórroga o finalización de este contrato, deberá devolver al Emisor la tarjeta objeto del presente contrato; sin embargo, el Tarjetahabiente no podrá dar por terminado el presente contrato hasta que pague los saldos adeudados que incluyen intereses corrientes, moratorios y cargos por servicios sobre dichos saldos; el emisor contará con un margen de plazo de treinta días calendario durante el cual los negocios aliados podrán emitir cobros pendientes de aplicar a dicha tarjeta de compras efectuadas previo a la fecha de solicitud de cancelación de la tarjeta. Una vez transcurrido dicho plazo y el Tarjetahabiente haya efectuado la cancelación total del saldo de la tarjeta, el Emisor entregará después de transcurridos veinticuatro horas el finiquito que ampara la cancelación de la tarjeta.

El plazo máximo de financiamiento será de _____ meses, el cual podrá prorrogarse por periodos iguales, mediante el consentimiento del Tarjetahabiente mediante la firma del Anexo uno.

V. TASA DE INTERES COMISIONES, RECARGOS Y CONSUMOS:

El Tarjetahabiente se obliga a pagar al Emisor los siguientes valores:

- a) El Tarjetahabiente pagará al Emisor el interés nominal del _____ POR CIENTO ANUAL (00.00%), pagadero mensualmente, ajustable y revisable a opción del Emisor, calculados sobre saldos diarios de capital adeudado a partir de la fecha de la utilización de la apertura de crédito hasta el pago efectivo de dichos saldos, el cual deberá hacerse en la fecha, plazo y forma que se indique en el estado de cuenta. Se hace constar que actualmente la TASA DE INTERES EFECTIVA ANUALIZADA QUE CORRESPONDE A LA TASA NOMINAL ANTES DESCRITA ES DEL _____ (00.00 %). La tasa de interés nominal antes descrita podrá ser ajustada mensualmente a partir del séptimo mes de vigencia del presente contrato a opción del Emisor,

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

3

- manteniendo un diferencial máximo de hasta _____ puntos con relación a la Tasa de Referencia Publicada por el Emisor, la cual en esta fecha es del _____ **POR CIENTO (00.00%)**. El emisor publicará mensualmente en dos periódicos de circulación nacional la Tasa de Referencia y la tasa de interés nominal, comisiones, y recargo. En caso de modificación de la tasa de interés nominal la comunicación podrá hacerse por medio de publicaciones realizadas en carteleras de las agencias y se tendrá por notificación de los ajustes de la citada tasa, lo cual el Tarjetahabiente acepta expresamente en este acto.
- h) La tasa de interés moratorio del presente contrato se establece en: [tasa_mora] [tasa_mora letras] anual. La tasa de morosidad se mantendrá fija hasta la extinción de la obligación.
 - c) Comisión de [comision_retiro] [comision_letras] sobre el monto de los retiros de dinero en efectivo.
 - d) Cobro de [membresia_titular] [mem_titu_letras] anual, en concepto de membresía por la tarjeta titular, y el mismo valor por renovación anual si el contrato se proroga.
 - e) Cobro de [membresia_adicional] [mem_adic_letras] anual, en concepto de membresía por cada tarjeta adicional.
 - f) Los costos generados por obtención de comprobantes que reflejen el uso de la tarjeta, solicitados por el Tarjetahabiente, los cuales ascienden a [comprobante1] [comprobante1_letras].
 - g) Cobro de [reposicion_tarjeta] [reposicion_tarjeta_letras] por deterioro diferente al originado por el uso de la tarjeta.
 - h) Cobro de [reposicion_pin] [reposicion_pin_letras] por reposición de número de identificación personal o PIN, siempre y cuando sea atribuible al Tarjetahabiente.
 - i) El importe de las facturas o pagarés por compras de bienes, consumos o servicios realizadas por el titular de la tarjeta o sus tarjetas adicionales, conforme lo establece la cláusula XII de este contrato.
 - j) El valor del seguro de deuda, de conformidad con la póliza suscrita con la compañía de seguro de que se trate, en los casos que aplique;
 - k) Valor por Plan de Protección, [plan de protección] [plan de protección en letras], el cual tendrá cobertura sobre la tarjeta titular y las adicionales. Este servicio es opcional sujeto a la aceptación del cliente y cuyos servicios se detallan en documento anexo, que una vez aceptado y suscrito por el Tarjetahabiente forma parte de este contrato.
 - l) El importe total de las compras de bienes, servicios o el importe de cualquier transacción realizada tanto por el titular de la tarjeta como de cualquier persona autorizada con la o las tarjetas adicionales; así como aquellas transacciones fraudulentas que se realicen antes que el Tarjetahabiente interponga su denuncia de robo, pérdida o fraude al Emisor, en la forma indicada en la cláusula XIII de este contrato.
 - m) En caso de solicitud por parte del Tarjetahabiente de reconstrucción de estados de cuenta, cancelará la cantidad de _____ dólares de los Estados Unidos de América, por cada uno de ellos, siempre y que estos estados de cuenta tengan una antigüedad mayor a sesenta días a la fecha en que sean solicitados.
 - n) El Tarjetahabiente deberá pagar las costas procesales cuando sea condenado por juez competente.

VI. PUBLICACION DE TASAS, COMISIONES Y RECARGOS.

La Cooperativa se obliga a publicar mensualmente en sus agencias las tasas, comisiones y recargos.

Además el Tarjetahabiente se obliga a pagar las comisiones, intereses y recargos detallados en el presente contrato, los cuales pueden variar, y serán publicados mensualmente.

Durante la vigencia de este contrato o cualquiera de sus prorrogas, el monto de los intereses, las comisiones y recargos acá aceptados, podrán ser modificados en cualquier momento por parte del Emisor, los cuales les serán notificados al Tarjetahabiente de conformidad lo dispone el Artículo Ciento cuarenta y seis de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, y el artículo diecinueve en su literal j, de la Ley de Protección al Consumidor, así como por medio del Estado de Cuenta.

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

VII. FORMA DE PAGO:

El Tarjetahabiente se obliga a pagar al Emisor, el importe de los cargos mensuales que se hagan a su cuenta, ya sea por la tarjeta titular o adicional, de la siguiente forma:

- a) En efectivo o mediante cheque, cancelando el saldo total en las fechas indicadas en el estado de cuenta; o en amortizaciones mensuales (pago mínimo), proporcionales al saldo a partir de la fecha de determinación del saldo mensual; reconociendo los intereses que ambas partes hayan convenido.
- b) Los abonos o pagos mensuales no podrán ser menores del pago mínimo reflejado en el estado de cuenta a la fecha de pago, salvo que el saldo deudor sea inferior. La prelación del pago se efectuara de conformidad a lo establecido en el artículo dieciocho inciso segundo, de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. La falta de pago oportuno en el plazo convenido dará derecho al Emisor a efectuar el cobro de una tasa de interés moratorio del [tasa_mora] (tasa_mora_ltras) anual, no implicando una prórroga en el plazo para el pago de las obligaciones.
- c) Si por cualquier razón el Tarjetahabiente efectuare pagos en exceso del monto adeudado a determinada fecha de corte, dicha cantidad se acreditará a futuros cargos a su cuenta; cantidad sobre la cual, el Emisor no reconocerá ningún tipo de interés. En caso de expiración de contrato sin posibilidad de prórroga, y existiere saldo a favor del tarjetahabiente, verificada la inexistencia de cargos en su contra, se procederá a la devolución del saldo a su favor.
- d) En caso que el día de pago sea no hábil, deberá cancelar el día hábil inmediato siguiente.
- e) En caso de pago mediante cheque, y este no posea fondos, dicho pago se tendrá por no realizado.
- f) En caso que el pago se realice a través de cheque local y este posea fondos, la disponibilidad será efectiva por parte del Tarjetahabiente hasta el segundo día hábil posterior a la fecha de pago.

VIII. LUGAR E IMPUTACION DE PAGOS.

El Tarjetahabiente se obliga a pagar las sumas adeudadas en virtud del presente contrato en cualquiera de las agencias del Emisor en la República de El Salvador, y se imputaran en el orden de prelación siguiente: intereses, comisiones, tasa de interés por mora, cobro por reposición de tarjeta, reposición de PIN, seguro contra robo y fraude (opcional) y el remanente, si hubiere a capital.

IX. CERTIFICACION DE SALDO ADEUDADO.

Para los efectos probatorios bastará la certificación que expida el Contador de la Cooperativa con el Visto Bueno del Gerente General de la misma, salvo prueba en contrario.

X. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EMISORA:

Facultado a:

a) PROPIEDAD DE LA TARJETA:

La tarjeta principal y las adicionales son propiedad exclusiva de la entidad emisora. El tarjetahabiente y el o los usuarios únicamente las poseen en calidad de depósito, siendo responsables directos de su guarda, custodia y uso. En consecuencia, al darse por terminado el presente contrato por cualquier causa o al vencer el plazo vigente del mismo, el tarjetahabiente deberá devolverla de inmediato a la entidad emisora, con las tarjetas adicionales si las hubiere, quedando facultada la entidad emisora para recuperar las tarjetas por cualquier medio legal a su alcance. Salvo que esta autorice su destrucción al tarjetahabiente, lo cual deberá constar por escrito.

b) DIVERGENCIAS CON ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS:

Cualquier divergencia que resulte entre la entidad emisora y los establecimientos afiliados, se dirimirá por la vía previamente convenida entre las instituciones involucradas, sin afectar los derechos del tarjetahabiente; a quien por lo mismo no se le podrá oponer ninguna compensación o cargo por costos resultantes de tales divergencias.

*El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 12/05/2015 (2015-00000000), en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

5

c) **TRANSMISION O CESION DEL CREDITO:**

La entidad emisora queda autorizada, previa notificación por escrito al tarjetahabiente, con treinta días de anticipación por lo menos, a ceder los créditos y demás derechos provenientes de este contrato, total o parcialmente.

d) **COBRO DE SALDOS:**

En caso de saldos en mora a cargo del tarjetahabiente, el emisor queda facultado para efectuar cargos en las cuentas de ahorro abiertas por el Tarjetahabiente en el Emisor, conforme lo autorizado por el tarjetahabiente en el anexo tres, previa autorización expresa de este. Así mismo, queda facultado para hacer efectiva la recuperación de la obligación hasta su completo pago, transe o remate inclusive las costas procesales.

e) **COBRO:**

Realizar gestión de cobro por la vía extrajudicial o judicialmente cualquier saldo adeudado por el Tarjetahabiente que estuviere en mora,

f) **TERMINACION DE CONTRATO:**

Dar por terminado el presente contrato, y consecuentemente, el uso de la Tarjeta Titular y adicionales, en caso de ocurrir cualquier causal de terminación señalada en la cláusula XIV de este contrato.

g) **SUSPENSION:**

Suspender el uso de la Tarjeta Titular y adicionales en caso de ocurrir cualquier de las circunstancias establecidas en la XV.

h) **BLOQUEO:**

Bloquear la Tarjeta Titular y adicionales en caso de ser detectada una actividad fraudulenta, sospechosa o inusual.

Obligado a:

a) **EXTENSION DE ESTADOS DE CUENTA:**

La entidad emisora enviara mensualmente al tarjetahabiente un estado de cuenta sin cargo alguno, a la dirección que este haya indicado se le envíe o en su defecto ponerlo a su disposición por cualquier medio, con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de obligación de pago.

b) **BLOQUEOS DE CUENTAS Y TARJETAS:**

La entidad emisora bloqueara la tarjeta de crédito cuando advierta indicios de un riesgo de fraude en el uso de la tarjeta, por medio de su sistema de monitoreo o a solicitud del tarjetahabiente.

c) **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION:**

La entidad emisora debiera mantener resguardada de manera confidencial toda la información del tarjetahabiente excepto en aquellos casos permitidos por la Ley.

XI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE:

Facultado a:

a) **PLAN DE PROTECCION CONTRA ROBO FRAUDE Y/O EXTRAVIO:**

El tarjetahabiente podra autorizar que se incluya en su tarjeta de crédito un plan de protección contra robo, fraude y/o extravío, lo que se hará constar en documento anexo que formará parte integrante del presente contrato y cuyo costo será incluido y cargado en su estado de cuenta.

*El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 2011-08-11, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

b) SOBREGIRO:

El Tarjetahabiente queda facultado para realizar un sobregiro hasta de _____ por ciento del monto aprobado, para la adquisición de bienes y servicios; debiendo efectuar abonos simultáneos e inmediatos para cubrir el sobregiro, sin que la entidad emisora le haya notificado al tarjetahabiente, estableciéndose como plazo máximo para efectuar estos abonos, la fecha límite de pago según estado de cuenta.

c) SOLICITUD DE INFORMACION:

Solicitar información sobre su tarjeta en horas de oficina.

d) UTILIZACION DE SU TARJETA.

Hacer uso irrestricto de la tarjeta en los negocios afiliados a la marca Mastercard.

e) RECLAMOS:

Hacer los reclamos que crea necesarios ante la entidad emisora cuando considere que se ha utilizado su tarjeta en forma fraudulenta.

f) INTERESES BONIFICABLES

A que se le exonere los intereses calculados sobre los consumos y retiros desde la última fecha de corte a la fecha del corte actual, siempre que efectuó el pago del saldo de contado a más tardar la fecha límite de pago establecido.

Obligado a:

a) FIRMA:

Firmar la tarjeta al momento de recibirla, siendo responsable de las consecuencias que se pudiesen derivar por la falta de la misma.

b) NOTIFICACION:

Notificar por escrito, en las oficinas centrales o agencias de la entidad emisora, cualquier cambio en la dirección de su trabajo, residencia o número de teléfono, en un plazo máximo de quince días calendario.

c) CUSTODIA:

Guardar, custodiar y cuidar la tarjeta en forma diligente, no revelar el número de tarjeta, fecha de vencimiento, PIN, ni clave de acceso insertada al dorso de la tarjeta, a fin de evitar cargos a su crédito generados de forma ilícita y que deberán ser cancelados por el Tarjetahabiente; en caso de robo, hurto o extravío reportar y solicitar inmediatamente al Emisor el bloqueo de la tarjeta.

d) RECLAMOS:

En caso de reclamos por mercaderías devueltas, el tarjetahabiente deberá dirigirse única y directamente a la empresa o establecimiento afiliado. En ningún caso el tarjetahabiente podrá exigir a la entidad emisora, reembolso o pagos en efectivo o compensación por dichas mercancías, ya que los derechos del Emisor son independientes y autónomos, en consecuencia no se verán afectados por divergencias en cuanto a los negocios realizados entre el Tarjetahabiente y el afiliado.

e) SEGURIDAD:

Cerciorarse que al pagar con su tarjeta por consumos efectuados, el número de la misma sea impreso claramente en los formularios correspondientes y que la cantidad anotada sea la correcta e incluya la fecha de compra, sin perder de vista la misma.

“El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

f) RESPONSABILIDAD:

Responderá por los saldos de las operaciones debitadas en su tarjeta de crédito asignada.

g) ENTREGA:

La tarjeta titular y la o las tarjetas adicionales son propiedad exclusiva del Emisor y el tarjetahabiente y usuario(s) adicional únicamente las posee en calidad de depósito, en consecuencia, al darse por terminado el presente contrato por cualquier causa o al vencimiento del plazo, el tarjetahabiente deberá devolverla de inmediato al Emisor con las adicionales, si las hubiere, quedando facultado el Emisor para recuperar las tarjetas por cualquier medio legal.

h) RECONOCIMIENTO Y ACEPTACION:

El tarjetahabiente reconoce y acepta que los cobros de su cuenta originados por el uso de la tarjeta, pueden presentar las siguientes características:

1) Comprobante de consumo y/o retiros sin firmas:

Dada la flexibilidad que tiene la tarjeta, puede efectuar compras por teléfono y medios electrónicos, en cuyos casos los comprobantes de pago por el uso del crédito podrán no estar firmados por el tarjetahabiente o carecer en determinados casos, del comprobante respectivo.

2) Comprobantes emitidos en forma manual:

El tarjetahabiente acepta que en algunas ocasiones, el establecimiento afiliado pueda no contar con los medios mecánicos para impresión de las características en relieve de su tarjeta de crédito; en tal caso, el establecimiento afiliado emitirá el respectivo comprobante, consignando la información en forma manual. Es responsabilidad del tarjetahabiente si ésta fuera la circunstancia, verificar la información detalladamente antes de firmar el comprobante respectivo.

3) Defectos de impresión en el comprobante:

Por defectos mecánicos en el comprobante que emite el establecimiento afiliado al momento de la transacción, puede aparecer ilegible el nombre del establecimiento, fecha de transacción u otro dato. Por cualquiera de los defectos apuntados el Tarjetahabiente no queda exento de la responsabilidad de pagar salvo que el defecto proviniera de la discrepancia entre el monto cargado en su cuenta y aquel mostrado en la copia del comprobante que le fuere suministrado al momento de la transacción, en cuyo caso previa consulta con el establecimiento afiliado, realizará el ajuste que presente según discreción.

XII. ESTADO DE CUENTA, FECHA DE CORTE Y DE VENCIMIENTO:

El Emisor enviará mensualmente al Tarjetahabiente un estado de cuenta sin cargo alguna, cortado a una fecha determinada en cada mes con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago, en el que conste: nombre y número de la cuenta, fecha de corte, saldo anterior, importe de cargos y abonos del periodo y su composición, saldo actual, monto y fecha de cada operación, tasa de interés aplicada, identificación del comercio afiliado, fecha máxima para efectuar el pago, monto del pago mínimo y su composición, plazo del financiamiento, límite autorizado, monto disponible, identificación de operaciones realizadas en el extranjero, número de autorización de la transacción, lugar y forma para efectuar el respectivo pago y tasa de interés nominal, efectiva y moratoria. Si el Tarjetahabiente no recibe el estado de cuenta, esto no lo exime de su obligación de pago, dado que el mismo estará a su disposición en cualquiera de las agencias. El Emisor de común acuerdo con el Tarjetahabiente, podrán variar la fecha de pago, lo que deberá hacerse constar por escrito; acuerdo que surtirá efecto entre las partes, treinta días posteriores a su firma.

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

El Emisor podrá destruir los estados de cuenta impresos que no se hayan entregado al Tarjetahabiente por problemas imputables a éste. Tal destrucción no podrá realizarse antes de transcurridos noventa días.

XIII. TARJETAS DE CREDITO ADICIONALES:

El Tarjetahabiente podrá solicitar las tarjetas de crédito adicionales que considere necesarias, estableciendo los límites para cada una de ellas, cuya sumatoria no deberá exceder el límite establecido para la tarjeta titular; las cuales serán identificadas con el número que señale el Emisor y con las mismas obligaciones, limitaciones y sometimientos aceptados por el Tarjetahabiente.

Las operaciones efectuadas por medio de cada tarjeta de crédito adicional serán reflejadas en el estado de cuenta del tarjetahabiente titular que será enviado mensualmente al Tarjetahabiente.

El Tarjetahabiente será el responsable por el uso de las tarjetas de créditos adicionales y de pagar las sumas adeudadas en virtud de la utilización de las mismas conforme a lo establecido en el presente contrato.

XIV. MANERA DE PROCEDER EN CASOS DE ROBO, SUSTRACCION, PERDIDA O FRAUDE:

En caso de robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta, sea ésta principal y/o adicional, el Tarjetahabiente queda obligado a dar aviso al Emisor dentro de la hora y media siguiente de ocurrido el evento, personalmente a través de sus agencias o por vía telefónica al número _____, que aparece al reverso de su tarjeta y/o en el estado de cuenta, para efectos de bloqueo inmediato de la misma; así mismo el tarjetahabiente se obliga dentro de las veinticuatro horas siguientes de ocurrido el evento, a presentar denuncia en la Delegación de la Policía Nacional Civil o oficinas de la Fiscalía General de la República; presentando la certificación de esta al emisor; si se encontrare en el extranjero, deberá dar aviso al emisor dentro de las doce horas siguientes de ocurrido el hecho y presentar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente del país en que se haya dado el evento, debiendo presentar certificación de la misma al emisor. En los casos que el tarjetahabiente se vea imposibilitado a dar aviso al emisor en los plazos antes referidos, estos se amplían a tres horas si se encontrará en el país y a veinticuatro horas si se encontrará fuera del país, debiendo evidenciar a satisfacción del emisor, las justificaciones que le impidieron cumplir con los plazos normales. En todo caso, el emisor responderá por las operaciones que un tercero realice con firma falsa o sin ella, a partir del aviso efectuado por el tarjetahabiente. El emisor realizará la reposición de la tarjeta y el cargo respectivo, previa solicitud por escrito del tarjetahabiente. Siendo responsabilidad del emisor todas las transacciones que se realicen posterior al aviso del Tarjetahabiente.

XV. CAUSALES DE TERMINACION O CADUCIDAD DEL CONTRATO:

El Emisor podrá dar por terminado el presente contrato, antes del plazo estipulado por las siguientes causas:

- a) El presente contrato podrá darse por terminado por petición escrita de cualquiera de las partes contratantes, en cualquier momento de la vida de este contrato, si al momento de la petición el Tarjetahabiente tuviera saldo pendiente de pago, la terminación del contrato será efectiva hasta la cancelación total de la deuda.
- b) Por falta de pago de una o más mensualidades por parte del Tarjetahabiente.
- c) Cuando el Tarjetahabiente se exceda del límite del crédito otorgado, si no cumple con lo establecido en la cláusula X.
- d) En caso de insolvencia, quiebra o muerte del Tarjetahabiente o en caso de ejecución de terceros; por operaciones y actos ilícitos por parte del Tarjetahabiente.
- e) Insolvencia por parte del Tarjetahabiente en el cumplimiento de todas las obligaciones contraídas con el Emisor.
- f) Si los bienes e ingresos que en la solicitud declara tener el Tarjetahabiente, disminuyeran, fueran gravados, retenidos u objeto de demanda, el Emisor podrá dar por vencido el plazo de este contrato y cobrar los saldos adeudados en su totalidad; además podrá ejercer las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

*El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

- g) Por ejecución contra el Tarjetahabiente, iniciada por el Emisor o por terceros, siempre y cuando afecte la capacidad de pago del Tarjetahabiente.

El Tarjetahabiente podrá dar por terminado el presente contrato, antes del plazo estipulado por voluntad propia o por la causal definida en el inciso tercero del Artículo 9 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, siempre y cuando no existan saldos en firme a su cargo o en flotante.

XVI. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA TARJETA POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE O DEL EMISOR

El tarjetahabiente podrá solicitar que se bloquee su tarjeta de crédito y/o adicionales por un período que éste determine, a lo cual el emisor no podrá oponerse; así mismo la entidad emisora bloqueará la tarjeta de crédito, cuando advierta indicios de un riesgo de fraude en el uso de la tarjeta, por medio de su sistema de monitoreo.

XVII. AUTORIZACION DE BLOQUEO:

El tarjetahabiente con el objeto de darle cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos y la Ley Especial Contra Actos de Terrorismo, autoriza al Emisor para bloquear su tarjeta de crédito cuando el Emisor detecte que en el extranjero se están realizando transacciones en un número mayor de DIEZ por día, sin que el tarjetahabiente haya avisado al Emisor que viajará a un país y tiempo determinado, así mismo cuando el sistema informático del Emisor emita alertas por transacciones locales irregulares o sospechosas que puedan derivar en fraude en perjuicio del tarjetahabiente, debiéndose el Emisor comunicarse con el Tarjetahabiente ya sea vía telefónica o electrónica a efecto de darle a conocer las transacciones efectuadas y si no fuese posible la comunicación autoriza al Emisor a que bloquee la tarjeta temporalmente.

XVIII. CANCELACIÓN POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE.

El tarjetahabiente podrá dar por cancelado el crédito en forma anticipada, mediante notificación con treinta días de antelación y el emisor se obliga a aceptar tal disposición, sin que ello implique penalización de índole pecuniaria alguna para el mismo, salvo la de pagar al emisor cualquier saldo pendiente por el uso de la tarjeta de crédito, de acuerdo al presente contrato.

XIX. DETERMINACION DEL PAGO MINIMO.

El pago mínimo se establece como la sumatoria del cociente del capital por el número de meses a financiar, más los intereses y otros cargos no financiables del periodo.

XX. DESTRUCCION DE DOCUMENTOS

El tarjetahabiente autoriza expresamente al Emisor a destruir los comprobantes de uso de la Tarjeta o vouchers, una vez haya transcurrido un plazo de ciento ochenta días a partir de haber sido incluidos en su Estado de Cuenta, convirtiéndose el mismo, a partir de entonces documento indubitable. El Emisor por su parte se obliga por un lapso no menor a Diez años, a conservar en medio magnético toda la información contable que aparece reflejada en los Estados de Cuenta del Tarjetahabiente.

XXI. AUTORIZACIONES

El tarjetahabiente faculta al Emisor:

- a) Para que en caso de incumplimiento del contrato pueda cargar o debitar de cuenta(s) de ahorro a la vista número _____, ahorro simultaneo número _____ o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el tarjetahabiente en el Emisor conforme el anexo tres, las cuotas, las comisiones, recargos, sobregiros, intereses, o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, inclusive la totalidad del saldo del crédito.

*El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

- b) El Tarjetahabiente autorizo a la Cooperativa para que investigue, analice mi comportamiento y record crediticio, y para que pueda incluir y actualizar en su base de datos cualquier información adicional solicitada, conforme lo establecido en los anexos número cuatro y cinco suscritos por mi persona en calidad de (la) Tarjetahabiente(a)

XXII. DOMICILIO:

Todo aviso o notificación que deba hacerse al Tarjetahabiente, se efectuará en el domicilio y dirección proporcionados por este.

Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales de este contrato, el emisor, el Tarjetahabiente y los fiadores y codeudores solidarios fijan el de _____, a cuyos tribunales se someten expresamente. El depositario de los bienes que se le embargaren será el Emisor, a quien relevan desde ya de la obligación de rendir fianza, pero responderá por los deterioros que éstos sufran.

XXIII. OTRAS CONDICIONES:

- a) Las partes firman voluntariamente y de mutuo acuerdo el presente contrato y sus anexos.
b) Para garantizar el pago de las obligaciones aquí contenidas y para que el Emisor pueda exigir judicialmente el cumplimiento de dichas obligaciones, el Tarjetahabiente y los fiadores y codeudores solidarios, firmará(n) en este acto el respectivo contrato que ampara las obligaciones establecidas.
c) El tarjetahabiente se obliga a cumplir con las disposiciones pertinentes de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, su Reglamento y el Instructivo emitido por la Fiscalía General de la República; y el Emisor se reserva el derecho de negarse a prestar los servicios aquí contratados si considera que la operación a realizarse no cumple con algunos de los requerimiento o disposiciones de las normativas antes indicadas o si se considera que es de carácter irregular o es contra de alguna de las políticas internas del Emisor;

XXIV. MODIFICACIONES.

El Emisor podrá modificar las condiciones del presente contrato en cualquier momento, debiendo notificar por escrito al Tarjetahabiente y al Codeudor Solidario, si hubiere, dentro del plazo establecido en la ley, cuando tal modificación sea solicitada por el Emisor. La modificación será notificada por el Emisor al Tarjetahabiente por medio de correspondencia escrita a través del estado de cuenta respectivo y al Codeudor Solidario si lo hubiere a través de cualquier medio escrito dirigido a la dirección que para tal fin se establezca. El Tarjetahabiente y el Codeudor Solidario deberán expresar su aprobación en forma escrita, firmando para tal fin los documentos correspondientes. Si las modificaciones son aceptadas las nuevas condiciones entrarán en vigencia treinta días después a partir de tal aceptación, en caso contrario se entenderá que las mismas no han sido aceptadas.

En caso de no ser aceptados los cambios en las condiciones contractuales por algunos de ellos, se podrá dar por terminada la relación contractual y se procederá conforme a lo establecido en la cláusula XVII.

Si las modificaciones a contrato son solicitadas por el Tarjetahabiente y éstas son aprobadas por el Emisor, no será necesario efectuar la notificación establecida en el presente contrato debiendo el Tarjetahabiente y el Codeudor Solidario firmar los documentos correspondientes, en el evento que la modificación solicitada tenga como objeto incrementar el Limite autorizado de Crédito. Las modificaciones entrarán en vigencia treinta días después de la firma de los documentos correspondientes.

XXV. ANEXOS:

Serán parte integral del presente contrato cualquier anexo o adenda que el Tarjetahabiente, Codeudor Solidario si hubiere, y el Emisor suscriban.

XXVI. DECLARACION JURADA DEL TARJETAHABIENTE:

De conformidad con lo requerido por el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos, declaro bajo juramento al Emisor, que mis ingresos y los

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

demás datos descritos en mi solicitud de crédito son verdaderos, que mi actividad económica es completamente lícita y que el destino de los fondos no será para actividades ilícitas, y que los abonos a realizar proceden de la actividad declarada; en caso que estos excedan significativamente de las cuotas establecidas, deberé justificarlo a requerimiento del Emisor; manifestando además que la anterior declaración es verdadera y que conozco la responsabilidad civil y penal en que se puede incurrir por existir falsedad de la misma, así mismo declara que conoce el contenido de los artículos ciento treinta y uno y ciento treinta y dos de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito referente a la presentación de información y documentación falsa para obtención de créditos y al alzamiento de bienes.

XXVII. CLAUSULA OPCIONAL DE FIADOR(ES) Y CODEUDOR(ES) SOLIDARIO(S):

Yo, _____ declaro (declaramos) que me (nos) constituyo (constituimos) fiador(es) y codeudor(es) solidario(s) de las obligaciones contraídas en este contrato por el Emisor, en los mismos términos, pactos y condiciones a los que se ha sometido el Tarjetahabiente.

XXVIII. ACEPTACION DEL EMISOR:

Yo, _____, actuando en mi calidad de Apoderado Especial del Emisor, **MANIFIESTO:** Que estoy enterado y de acuerdo con los términos del presente instrumento y los acepto en todas y cada una de sus partes, dándome por recibido de los derechos conferidos por el tarjetahabiente a favor de mi representada, y en especial estoy completamente de acuerdo y acepto el domicilio que la parte acreditada ha fijado para los efectos legales de este instrumento.

De lo anterior firmamos el presente documento, suscrito en la ciudad de [ciudad], a los [día] días del mes de [mes] de dos mil [año].

FIRMA EMISOR

FIRMA TARJETAHABIENTE

FIRMA FIADOR Y CODEUDOR SOLIDARIO

FIRMA FIADOR Y CODEUDOR SOLIDARIO.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

12

la ciudad de _____, a las horas minutos del día del dos mil ante Mi _____, notario, del domicilio de la ciudad de _____, **COMPARECEN** _____, de _____ años de edad, _____, del domicilio de _____, de mi conocimientos, a quien identifico por medio de su Documento Único de Identidad número _____, quien actúa en nombre y representación, como Apoderado Especial de _____ **DE RESPONSABILIDAD LIMITADA o _____ de Responsabilidad Limitada antes denominada DE RESPONSABILIDAD**

LIMITADA anteriormente denominada _____ **DE** _____ **DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, que se abrevia _____ o _____

del domicilio de la ciudad de _____, Departamento de _____ y de San Salvador, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria _____

que en el transcurso de este instrumento se denominará "El Emisor", cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por tener a la vista: el testimonio de la escritura pública de Poder Especial, otorgado en _____ a las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ del año dos mil _____, ante los oficios del notario _____, en el que consta que el _____, en su calidad de Presidente del Consejo de Administración y por ende representante legal del Emisor, confirió al compareciente PODER ESPECIAL, con facultades para celebrar actos y contratos como el aquí contenido, estando en dicha escritura plenamente establecida la existencia legal del Emisor, lo mismo que la personería del Licenciado _____; Y por otra parte comparece _____, _____ de años de edad, _____, del domicilio de _____, a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento único de Identidad Número _____; que en el transcurso de esta acta se denominará como "El Tarjetahabiente"; Y dicen: que reconocen como suyas las firmas puestas al pie del documento que precede, suscrito hoy en esta ciudad, respecto al contrato de apertura de crédito rotativa, documento por el cual el Emisor ha puesto a la disposición del Tarjetahabiente un préstamo mercantil rotativo hasta por la cantidad de _____ dólares de los Estados Unidos de América, que el Tarjetahabiente utilizará por medio de tarjeta de crédito especial que el Emisor le ha entregado, siendo el plazo del contrato de un año, prorrogable en forma automática de acuerdo a lo convenido en el contrato, al tipo de interés anual, forma de pago y demás costos relacionados en el contrato que se autentica; asimismo, deberá pagar mensualmente el monto de las comisiones y recargos convenidos contractualmente y publicadas por el Emisor; en consecuencia, el monto que el tarjetahabiente pagará al Emisor mensualmente, en concepto de cuotas de pago de intereses, comisiones, recargos y abono a capital, será variable de acuerdo a los saldos de su línea de crédito. Ratifican las demás condiciones que constan en dicho documento, que reconocen y confirman las obligaciones contenidas en el documento que se autentica. Doy fe que dichas firmas son auténticas por haber sido reconocidas ante mí por los comparecientes. Expliqué a los otorgantes los efectos legales de esta acta notarial que consta de _____ hoja(s) y que ha sido iniciada al final del contrato que se reconoce. Leída que les fue por mí, íntegramente y en un solo acto no interrumpido, ratifican su contenido y firmamos. **DOY FE.-**

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

**ANEXO NÚMERO UNO.
SOLICITUD DE PRORROGA DE CONTRATO DE LÍNEA DE CRÉDITO ROTATIVA**

YO; _____, de _____, años de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Único de Identidad _____, con Número de Identificación Tributaria _____, actuando en mi carácter personal, expresamente consiento, a la _____ de Responsabilidad Limitada, o de Responsabilidad Limitada antes denominada _____ de Responsabilidad Limitada anteriormente denominada _____ de Responsabilidad Limitada, que se abrevia _____, en adelante La Cooperativa para que prorrogue automáticamente por periodos iguales y sucesivos, el contrato de Línea de Crédito Rotativa para uso de tarjeta de crédito número _____. La Cooperativa prorrogará el contrato de Línea de Crédito Rotativa por periodos adicionales de un año cada uno, quedando entendido que para que dicha prorroga tenga efecto, me obligo al pago previo y anual por membresía de tarjeta principal y adicional; quedando facultado tanto el Tarjetahabiente como el Emisor para dar por terminada la prorroga conforme a lo establecido en la cláusula XV del contrato.

_____ a los _____, del mes de _____ del año _____.

F: _____

ANEXO NÚMERO DOS
PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, FRAUDE Y/O EXTRAVÍO

El presente Plan de Protección aplica a los tarjetahabientes de _____ y se rige por los siguientes términos y condiciones:

1. La _____ de _____ de Responsabilidad Limitada o _____ de Responsabilidad Limitada, antes denominada _____ de _____ de Responsabilidad Limitada anteriormente denominada _____ de Responsabilidad Limitada, que se abrevia _____, adquiere el compromiso de responder hasta por los porcentajes establecidos en el apartado beneficios del presente plan, en el caso que hubiesen transacciones fraudulentas realizadas por terceros a través del uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito marca MASTERCARD UNION CREDIT, como resultado del robo, fraude y/o extravío, sujeto siempre al requisito del aviso por escrito del tarjetahabiente con acuse de recibo por parte de _____, inmediatamente de ocurrido el hecho o con la confirmación de recibido de la solicitud del bloqueo proporcionada por _____ previa comprobación del hecho ocurrido.
2. _____ se reserva el derecho de realizar las gestiones necesarias a efecto de calificar la fraudulencia en el uso de las tarjetas y deducir las responsabilidades del caso.
3. Si se comprobase que el tarjetahabiente ha falsificado información o cometido cualquier tipo de fraude para pretender lograr el amparo de este plan, _____ se reserva el derecho de iniciar o seguir los procesos judiciales del caso, incluso los penales, y a cancelar automáticamente las tarjetas y la participación del Tarjetahabiente en este plan.
4. El plazo de vigencia del presente plan será de un año, a partir de la fecha en que se efectuó el cargo correspondiente a la prima de este plan y se prorrogará automáticamente por periodos iguales, salvo manifestación en contrario del tarjetahabiente, expresada por escrito a _____ en un plazo mínimo de treinta días calendario previos al vencimiento del plazo. La suspensión de este plan por parte del tarjetahabiente no da derecho a la devolución total o parcial de los valores pagados en este concepto.
5. Mientras se mantenga vigente la autorización del tarjetahabiente, _____ cargará anualmente el pago del plan de protección en la cuenta de tarjeta de crédito cada vez que se ejecute la renovación o activación de una tarjeta, la cantidad de _____ DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA por la tarjeta principal y el 50% de este valor por cada tarjeta adicional que solicite.
6. _____ podrá poner término al presente plan en cualquier momento notificándole al tarjetahabiente por escrito con treinta días de anticipación a la terminación y reintegrándole proporcionalmente el cargo anual de acuerdo al periodo que faltase para su caducidad, todo ello sin responsabilidad para _____.
7. El presente plan caducará automáticamente en caso de que el tarjetahabiente cancele su cuenta por cualquier motivo o se le haya iniciado acción judicial por _____, o cualquier tercero. En ambos casos _____ no hará ningún reintegro.
8. Los precios del plan serán publicados mensualmente en las carteleras de agencias y puntos de servicios de _____ los cuales estarán sujetos a modificación; el

“El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

tarjetahabiente autoriza desde ya, a que se cobre el precio mediante una cuota anual cargada a la cuenta de su tarjeta de crédito. Otorgada la autorización, el tarjetahabiente queda obligado al pago de la cuota anual y solo podrá renunciar dentro de los sesenta días siguientes al cargo correspondiente al segundo año o a cualquiera de sus prórrogas.

9. En caso de robo, fraude y/o extravío de la tarjeta de crédito sea esta principal o adicional, el tarjetahabiente deberá presentar la denuncia correspondiente, a más tardar dentro de las próximas veinticuatro horas siguientes de ocurrido el hecho, ante la Policía Nacional Civil o la Fiscalía General de la República en el caso que el hecho haya ocurrido en la República de El Salvador, y en caso que el hecho haya ocurrido en país diferente al mencionado, el tarjetahabiente deberá presentar la denuncia ante la autoridad competente del país en el que ocurrió el hecho. El tarjetahabiente deberá presentar al emisor la certificación de la denuncia antes mencionada para hacer efectiva la cobertura de la cantidad defraudada de acuerdo a lo estipulado en el apartado beneficios del presente plan.
10. Siempre que ocurra un hecho de los relacionados en la cláusula anterior, el tarjetahabiente deberá dar aviso de lo ocurrido a la cooperativa, dentro de las veinticuatro horas siguientes de ocurrido el mismo al Teléfono número _____, adicionalmente puede hacerlo personalmente en la oficina central o en agencias de la Cooperativa, o por medio de carta, fax, u otro medio de comunicación electrónico en horas hábiles de atención al público.

BENEFICIOS DEL PLAN

1. Cancelación del 100% de las compras fraudulentas efectuadas con la tarjeta hasta una hora antes del aviso de robo o extravío de la tarjeta, y hasta un máximo del 75% del límite de crédito autorizado.
2. Cancelación de hasta el 120% del límite de crédito, por compras fraudulentas efectuadas con la tarjeta o por Internet, realizadas con posterioridad al aviso de robo.
3. Cancelación del 100% de las compras fraudulentas realizadas mediante clonación de la tarjeta o "skimming" que es equivalente al robo de información a través de la lectura de banda, lo que permite el uso de la información para la creación de otra tarjeta similar a fin de efectuar el fraude.
4. Reintegro del costo de reposición de documentos personales (DUI, licencia y pasaporte), en caso de extravío junto con la tarjeta de crédito, previa comprobación del extravío y pago de dichos documentos.
5. Costo del 40% del plan para tarjetas adicionales, siempre y cuando la tarjeta titular tenga activo el plan; caso contrario, el costo del plan para tarjeta adicional será el 100% del costo que se aplica para la tarjeta titular.
6. Reposición gratis del plástico.

EXCLUSIONES DEL PLAN

1. Retiros de efectivo realizados por terceros fraudulentamente en cajeros automáticos u otros medios que para su activación requieran de la digitación de un PIN.
2. Reclamos posteriores a 7 días después de haber recibido el estado de cuenta, donde aparecen reflejadas las transacciones que no se reconocen por parte del tarjetahabiente.
3. Reclamos que el tarjetahabiente se resista a presentar denuncia a la Policía Nacional Civil o Fiscalía General de la República, o su equivalente en el país que ocurra el evento, por robo fraude y/o extravío de su tarjeta.
4. Transacciones fraudulentas hechas por terceros en caso que las cuenta(s) que posee el tarjetahabiente se encuentre(n) sobregirada (s) o en mora mayor a 60 días, al momento de realizar el reclamo.

*El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

16

5. El fraude cometido con la tarjeta por el cónyuge del tarjetahabiente, sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no será cubierto bajo el presente plan.
6. Los tarjetahabientes principales o adicionales que hayan renunciado o no hayan tomado este Plan de Protección.

Este anexo forma parte del Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito, otorgado por _____, el día _____ de _____ del año _____.

Nº TARJETA PRINCIPAL ****-****-*****. **** FIRMA DE ACEPTADO _____
Nº TARJETAS ADICIONALES: _____ FIRMA DE ACEPTADO _____

NOMBRE TARJETAHABIENTE xxxxx xxxxxxxxxxxxxx xxxxxx

DECLARACION DEL TARJETAHABIENTE:

El Tarjetahabiente reconozco y declaro haber solicitado el presente programa de protección, en los términos y condiciones contempladas en este anexo.

ACEPTACION DEL CONTENIDO DE ESTE ANEXO:

El Tarjetahabiente manifiesto, que he leído detenidamente todos y cada uno de los numerales del presente anexo, que en caso de duda he consultado y se me ha brindado la explicación respectiva a mi entera satisfacción. Con pleno conocimiento de su contenido, ya que para ello ha sido redactado conteniendo condiciones generales, que después de su lectura y estudio, expresamente ratifico y acepto. En _____, departamento de _____, el día del mes _____ de dos mil _____.

ANEXO NUMERO TRES

CARGO A CUENTA

YO;(Nosotros) _____, de _____, años de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Único de Identidad _____, con Número de Identificación Tributaria _____, actuando en mi carácter personal, conforme a lo dispuesto en el Art. 18 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, por este acto y en la calidad con que actuó manifiesto: Que autorizo expresa, amplia y suficientemente a la _____ de Responsabilidad Limitada o _____ de Responsabilidad Limitada, antes denominada _____ de Responsabilidad Limitada anteriormente denominada _____ de Responsabilidad Limitada, que se abrevia

en adelante La Cooperativa, para que debite de la(s) cuenta(s) más adelante identificada(s), de la(s) cual(es) soy titular(es), independientemente de que en la(s) misma(s) se acredite(n) conceptos tales como nómina, jubilación o pensión, todas aquellas cantidades de dinero que le adeudare (adeudaremos) con motivo del otorgamiento de cualquier producto de crédito. La presente autorización se extiende a todas aquellas cantidades de dinero que se adeudaren a La Cooperativa y que sean exigibles, tales como cuotas de capital y/o intereses, comisiones, seguros y aportaciones; sin que en ningún caso pueda entenderse que tales débitos producirán la novación de las citadas obligaciones.

En caso de no haber fondos suficientes en dicha(s) cuenta(s), autorizo (autorizamos), a la Cooperativa a efectuar el débito en cualquier otra cuenta o depósito que mantuviere (mantuviéramos) en dicha institución, con independencia de su tipo de naturaleza, así como efectuar los débitos por el monto total adeudado o por montos parciales, conforme a la disponibilidad de fondos existentes en tal(es) cuenta(s). Asimismo, dejo (dejamos) plena constancia que las autorizaciones de débito en cuenta previamente otorgadas mantienen toda su fuerza y vigor.

Las cuentas identificadas a continuación a los fines de la presente autorización, son las siguientes:

<u>Tipo de cuenta</u>	<u>No. de Cuenta</u>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Esta autorización se extenderá a cualquier (cualesquiera) cuenta(s) que sustituya(n) a la(s) previamente identificada(s), y/o a las que llegare (llegaremos) a poseer en el futuro en La Cooperativa.

Firma titular Firma titular Firma titular

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento

**ANEXO NUMERO CUATRO
ACEPTACION Y AUTORIZACION PARA INVESTIGAR COMPORTAMIENTO CREDITICIO**

YO; _____, de _____, años de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Único de Identidad _____, con Número de Identificación Tributaria _____, actuando en mi carácter personal; conforme a lo dispuesto en los artículos 14 literal d) y 15 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por este acto y en la calidad con que actúo manifiesto: Que autorizo expresamente a la _____ de Responsabilidad Limitada o _____ de Responsabilidad Limitada, antes denominada _____ de Responsabilidad Limitada anteriormente denominada _____ de Responsabilidad Limitada, que se abrevia _____, en adelante la Cooperativa, Institución de Ahorro y Crédito, del domicilio de la ciudad de _____ y San Salvador, que en adelante se denominará "La Cooperativa", con Número de Identificación Tributaria _____, para que investigue mi comportamiento y registro crediticio con todas aquellas agencias de información de datos, autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, así mismo autorizo para que conozca mis datos personales, accedando a ellos de manera manual o automatizada y analice mi comportamiento y registro crediticio; asimismo manifiesto que he leído detenidamente el presente anexo, que en caso de duda he consultado y se me ha brindado la explicación respectiva a mi entera satisfacción. Con pleno conocimiento de su contenido, expresamente ratifico y acepto. En _____, departamento de _____, el día del mes _____ de dos mil _____.

F: _____

**ANEXO NUMERO CINCO
ACEPTACION Y AUTORIZACION PARA COMPARTIR INFORMACION PERSONAL O CREDITICIA**

YO; _____, de _____, años de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Único de Identidad _____, con Número de Identificación Tributaria _____, actuando en mi carácter personal; conforme a lo dispuesto en el Art. 24 literal a) del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, por este acto y en la calidad con que actuó manifiesto: Que autorizo expresamente a la _____ de _____ de Responsabilidad Limitada o _____ de Responsabilidad Limitada, antes denominada _____ de _____ de Responsabilidad Limitada anteriormente denominada _____ de _____ de Responsabilidad Limitada, que se abrevia _____ en adelante la Cooperativa, Institución de Ahorro y Crédito, del domicilio de la ciudad de _____ y San Salvador, que en adelante se denominará "La Cooperativa", con Número de Identificación Tributaria _____, para que comparta mi información personal, pueda emitir reportes y girar informes de mi comportamiento y registro crediticio una vez forme parte de su cartera crediticia, a las entidades que supervisan a las instituciones financieras y a todas aquellas dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero. Finalmente autorizo a La Cooperativa para que pueda incorporar y actualizar en su base de datos, cualquier información adicional, especialmente personal y crediticia, que me sea solicitada mientras dure cualquier relación comercial que inicie entre mi persona y La Cooperativa; así mismo manifiesto que he leído detenidamente el presente anexo, que en caso de duda he consultado y se me ha brindado la explicación respectiva a mi entera satisfacción. Con pleno conocimiento de su contenido, expresamente ratifico y acepto. En _____, departamento de _____, el día del mes _____ de dos mil _____.

F: _____

ANEXO 4

Check List de documentación requerida para solicitar tarjeta de crédito.

Contenido de Expediente de tarjeta de crédito			
Contenido	Si	No	N/A
Solicitud de tarjeta de crédito			
Autorización de consulta al buró crediticio			
Consultas a buró crediticio			
Declaración Jurada de la información del cliente			
Contrato de tarjeta crédito			
Copia de Documento Único de Identidad (DUI) ampliado al 150%			
Recibo de agua o luz del domicilio			
Referencias familiares y personales			
Copia de Número de Identificación Tributaria (NIT) ampliado al 150%			
Número de Registro de Contribuyente (NRC)			
Constancia de ingresos (Boleta de pago o constancia salarial)			
Formulario de evaluación de situación financiera y flujos proyectados			
Formulario solicitud seguro de deuda y declaración de salud			
Estados Financieros últimos 2 ejercicios			
Declaraciones de IVA y RENTA			
Cédula de antigüedad de cuentas por cobrar			
Estado de cuenta de AFP			
Última planilla cancelada de ISSS Y AFP			

ANEXO 5

DETALLE DE CLÁUSULAS MÍNIMAS REQUERIDAS EN EL CONTRATO DE TARJETAS DE CRÉDITO				
	CONTENIDO	SI	NO	Comentarios
1	Identificación de las partes contratantes.			
2	Objeto del contrato.			
3	Finalidad, disposición, ámbito geográfico de uso y límite del crédito.			
4	Plazo del contrato y del financiamiento.			
5	Determinación precisa y clara de la tasa de interés, así como, recargos y comisiones o, la tasa de interés moratorio cuando así se aplicare.			
6	Forma de pago.			
7	Lugar e imputación de pagos.			
8	Certificación de Saldos adeudados.			
10	Derechos y obligaciones de la entidad emisora y del tarjetahabiente.			
11	Divergencia con comercios afiliados.			
12	Transmisión o cesión de crédito			
13	Cobro de saldos			
14	Cobros			
15	Reglas relativas a los estados de cuenta, incluyendo las reglas sobre la fecha de corte y la fecha de vencimiento de pago mensual.			
16	Cláusulas relativas a las tarjetas de crédito adicionales: emisión, límites, funcionamiento y responsabilidad.			
17	Manera de proceder en caso de robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta. (emisión de contrato anexo)			
18	Causales de terminación o caducidad del contrato.			

19	Solicitud de suspensión temporal del uso de la tarjeta o terminación del crédito por parte del tarjetahabiente.			
20	Solicitud de suspensión temporal por parte del emisor.			
21	Forma en la que se determinará el pago mínimo y cómo operará el plazo del crédito o período otorgado para el pago de los fondos utilizados.			
22	Obligaciones del tarjetahabiente firma, custodia, reclamos, seguridad, responsabilidad, notificaciones.			
23	Prórrogas de líneas rotativas.			
24	Las demás establecidas en las leyes vigentes.			

ANEXO 6

Matriz de Análisis entrevista a profesionales de un banco cooperativo.

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Análisis
<p>¿De acuerdo a su experiencia, describa los tipos de fraudes con los que se ven mayormente afectados los clientes usuarios de tarjetas de crédito?</p>	<p>Por clonación de tarjetas de crédito y por robo de identidad de usuario.</p>	<p>Por usurpación de identidad familiares que utilizan tarjeta de crédito e ingreso a páginas de internet de dudosa procedencia.</p>	<p>Se visualiza un factor común de fraudes en tarjetas de crédito es por robo y/o usurpación de identidad, a lo cual el banco cooperativo ha tomado cartas al asunto para minimizar riesgos.</p>
<p>¿Mencione cuál es el procedimiento que realiza el área de auditoría que se lleva a cabo cuando se determina un fraude con tarjeta de crédito?</p>	<p>El encargado de evaluar esos fraudes es la gerencia de riesgos; auditoría interna solamente evalúa y da seguimiento a los procedimientos que realiza la gerencia de riesgos hasta concluir el fraude y si se han realizado las medidas correctivas para evitar fraudes validando respuestas a los usuarios.</p>	<p>Cuando el usuario ingresa el caso, se solicita:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de cuenta, contrato. 2. Revisión de transacciones locales o internacional <p>requerimiento de expediente digital.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Verificación de fecha de transacción y validación de comercio realizado puede ser indicios no necesariamente fraude. 4. Monitoreo de gestiones con área específica. 5. Verificación de cámaras en cajeros automáticos. 	<p>El área de auditoría valida el cumplimiento de los procedimientos de la institución y cuando existen indicios de fraude, validan que el caso cumpla con toda la documentación requerida para dar cumplimiento al marco normativo y legal.</p>
<p>¿Describa los principales métodos de seguridad que usted conoce para el monitoreo y validación de</p>	<p>Se cuenta con un programa para el monitoreo transaccional, entre las alertas se encuentra determinados montos que se realizan con las tarjetas</p>	<p>Se cuenta con un sistema de monitoreo transaccional y es ejecutada por un área en específico, donde se visualizan</p>	<p>Mediante la mayor demanda de tarjetas que se ha tenido en los últimos tres años el banco cooperativo ha</p>

transacciones por medio de tarjetas de crédito?	verificando si los parámetros están habituales o si el cliente realiza operaciones frecuentes en un día fuera del territorio nacional o los pines para uso personal son números y estos deben llevar un mínimo determinado de números combinado de letras y números y símbolos; para uso de la app se tienen cambios de Pin con frecuencia.	la transaccionalidad del cliente, tendencias, frecuencia de consumo, prevención de lavado de dinero perfil transaccional, etc.	tenido que invertir en tecnología para minimizar riesgos de fraudes en tarjetas de crédito.
¿Describa cuáles son los principales tipos de alerta que usted conoce y son utilizados por el banco para la detección de fraudes en tarjetas de crédito?	Comercios donde frecuentemente había fraudes ejemplo gasolineras.		Con el fin de determinar si una transacción es irregular o sospechosa, el banco cooperativo cuenta con un sistema que brinda estadísticas de alertas que ayudan a determinar si son transacciones habituales o no.
¿Describa los principales procedimientos de auditoría que le permiten detectar y efectuar una revisión a casos de fraudes de tarjetas de crédito y con qué frecuencia los efectúa?	Trimestralmente se realizan procedimientos de auditoría como riesgos financieros.	Movimientos en cuentas inactivas, transacciones fuera del perfil transaccional.	El banco cooperativo cuenta con procedimientos de auditoría interna, no de auditoría forense, el cual les permite solamente validar el cumplimiento normativo técnico y legal.
¿Mencione que tipos de evidencia son las que se puede obtener al	1-Detalle de operaciones 2-ha sido en cajero automático, por ese medio se tiene foto o	Estados de cuenta Videos Evidencia de transacciones	A pesar que se tienen un sistema de alertas se necesita

momento de detectar un fraude en tarjetas de crédito? (ubicarla en los procedimientos para detectar y unificar la 15 con 16)	video para identificar a la persona que lo realizó 3-se investiga para descartar que no sea un familiar 4-se solicita en el comercio el respectivo voucher.	Evidencias digitales y Correos electrónicos.	evidencia de terceros para cotejar los fraudes reportados.
¿Cuáles considera usted, que son las principales medidas que debe utilizar el banco en la prevención y así mitigar los fraudes en tarjetas de crédito?	Parametrizar las alertas en el sistema de monitoreo. Reportes de viajes fuera del país para establecer un tiempo y el uso de mensajes de notificación.	Se debe establecer bien los perfiles de usuarios. La clave que activa el sistema no puede ser la misma encargada de los pines Monitoreo robusto Validadores internos (oficial de cumplimiento) Validar la veracidad con el jefe de tarjetas de crédito.	El personal del área de Riesgo debe tener una función designada porque nos explicaba que no puede ser el mismo creador de usuarios el mismo que activa los pines de las tarjetas de crédito.
¿De acuerdo con su experiencia, describa qué acciones debería adoptar el banco para fortalecer políticas o procedimientos de control, para la prevención y detección de fraudes en tarjetas de crédito? Operaciones o transacciones por medio de: POS NAVEGADORES OTROS CANALES APLICACIONES ESPECÍFICAS OTROS:	Se cuenta con una unidad de riesgos y se monitorea todas las alertas de tarjetas de crédito las 24 horas y ha mejorado el nivel de seguridad. POS: Lo ideal sería que fuera del emisor de tarjetas de crédito, se necesita requerir información ante la SSF y a visa internacional Navegadores: auditoría de sistema se encarga de la ciberseguridad CNB: canales electrónicos y operaciones con tarjetas de crédito, los niveles de seguridad y existen límites al momento de retiro de dinero. Normas de cumplimiento de la SSF,	Validez de los controles escritos y su funcionamiento, los perfiles de usuarios son parte de la documentación y digitalización. El nivel de autorización se debe validar que las transacciones viajen en tiempo real. POS: permite que sea utilizado frente al tarjetahabiente NAVEGADORES: no dejar grabadas las tarjetas de crédito en las páginas web ni en ningún otro sitio.	Se necesita personal para poder validar los controles de la unidad de riesgo, al ser una entidad coemisora de tarjetas también puede existir un filtro de información con las solicitudes.

	de ciberseguridad y la responsabilidad de los bancos.		
¿Describa a manera de ejemplo casos de fraudes de tarjetas de crédito, en los cuales usted indique en qué calidad ha participado en procesos judiciales?	No se tiene a la fecha.	No se ha tenido experiencia en peritaje relacionado a procesos judiciales.	Al no tener un proceso legal vigente, es necesario poseer procedimientos de auditoría forense que sirvan como guía ante un caso relevante ante una entidad cooperativa.
¿Al momento de realizar una auditoría específica por casos de fraudes en tarjetas de crédito, qué aspectos del trabajo considera pueden tener oportunidad de mejoras, favor citar?	Se evalúa el área de riesgo periódicamente el cumplimiento y si se encuentran debilidades, se realizan las recomendaciones respectivas según el caso.	Planificar, ejecutar y elaborar el informe, si es una auditoría forense establecer los controles para evitar que el fraude se vuelva a dar y que se dé seguimiento a la actividad.	El banco cooperativo debe contar con un experto en la rama de la auditoría forense, ya que actualmente se apoyan con abogados expertos.
¿Mencione que área del banco brinda apoyo a los usuarios de tarjetas de crédito mejoras le recomendaría al banco en los controles que tiene implementado actualmente con los fraudes de tarjetas de crédito?	Se tiene un área en específico de call center para brindar la información de tarjetas de crédito de quejas y reclamos, para poder brindar seguimiento a los casos.	Call center y ejecutivos directos.	Se debería de tener un procedimiento para llevar un mejor control de los reclamos y quejas por los clientes.
¿Mencione que tipos de pruebas son las más recomendadas para la detección de un fraude en tarjetas de crédito?	Se monitorea de manera constante las diferentes alertas parametrizadas en el sistema.	Análisis de perfil transaccional Cambio en la forma de utilización de montos Prevención de lavado de dinero.	A nivel de sistema se recomienda que se lleve un reporte de las pruebas que ayudan a la detección del fraude.

<p>¿Considera importante obtener procedimientos de auditoría forense para la detección de fraudes en tarjetas de crédito? Si o No y porque razón: enfocado a la utilidad del trabajo.</p>	<p>Si lo considera útil, cuando se lleva un caso o un proceso de forma judicial.</p>	<p>Si es importante ya que brinda una mejor dirección de cómo abordar los casos.</p>	<p>La aplicación de procedimientos para la detección de tarjetas de crédito debe de estar ya establecidos porque se consideran de manera muy útil y tener un mejor control.</p>
<p>¿Mencione qué beneficios obtendría con los procedimientos de auditoría forense enfocados en los fraudes en tarjetas de crédito?</p>	<p>La auditoría forense va enfocada a los aspectos judiciales, tiene mayor credibilidad También brindará agilidad en los procesos Todo esto conlleva a mejorar los resultados de las conclusiones.</p>	<p>Se podría prevenir que haya reincidencia del fraude y que se haga sistémico Ahorro de pérdidas internas, internas, páginas web y pasarela de pagos.</p>	<p>Los procedimientos de auditoría forense son muy beneficios para prevenir la reincidencia de los fraudes en tarjetas de crédito.</p>