



**“PROPUESTA DE CONTROLES MITIGANTES
DE FRAUDES EN CANAL AGENTE CORRESPONSAL
DEL BANCO DE LA NACIÓN”**

**Trabajo de Investigación presentado
para optar al Grado Académico
de Magíster en Auditoría**

**Presentado por:
Sra. Ruth Nathaly Suesca Botia**

Asesor: Profesor Carlos Valle Larrea

2018

Augusto, gracias por ser el mentor de todas mis locuras, gracias por comprenderme y por ser mi soporte, te amo.

A mi hijo Tomás, que, con su sonrisa, alegra mi vida; eres lo mejor que me ha pasado junto con tu padre.

A mi madre, hermanos y sobrino, es por ellos que he logrado lo que jamás pensé que lograría.

Resumen ejecutivo

El canal agente corresponsal es el segundo canal más importante para el Banco de la Nación, ya que cuenta con aproximadamente seis mil puntos de operación en todo el territorio nacional y reporta mensualmente más de un millón de operaciones de depósito y retiro.

El objetivo principal de esta tesis consiste en la aplicación del principio 2 de la Guía de gestión del riesgo de fraude COSO (año), para los procesos de planeación, implementación depósito, retiro y cancelación de agente corresponsal en el Banco de la Nación. Este principio orienta a las organizaciones a realizar integralmente evaluaciones de riesgos de fraude, identificando la probabilidad, impacto y actividades de control de manera que les permita establecer acciones correctivas sobre los controles existentes o nuevos controles que puedan mitigar el riesgo residual de fraude.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se contemplaron cuatro etapas, las cuales se enfocaron en conocer los procesos desarrollados, identificar riesgos de fraude interno y externo, identificar y evaluar actividades de control existentes, y proponer actividades de control mitigantes de riesgos residuales.

Índice de contenidos

Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Capítulo I. Introducción	1
1. Antecedentes	1
2. Planteamiento del problema	2
3. Objetivo general	8
4. Objetivo específicos	8
5. Justificación	8
6. Limitaciones	9
7. Delimitaciones	9
Capítulo II. Marco teórico	10
1. Definición de fraude.....	10
2. Definición de tipos de fraude	10
2.1 Fraude interno	10
2.2 Fraude externo.....	10
3. Triángulo del fraude.....	11
3.1 Motivo (incentivo/ presión).....	11
3.2 Oportunidad percibida.....	11
3.3 Racionalización	12
4. Principio octavo del marco COSO 2013 y la gestión del riesgo de fraude	12
4.1 Ambiente de control.....	12
4.2 Valoración del riesgo	12
4.3 Actividades de control.....	12
4.4 Información y comunicación.....	13
4.5 Actividades de monitoreo	13
5. Puntos de interés, principio dos de la gestión del riesgo de fraude.....	13
6. Matriz de decisión política de fraude – marco COSO 2013.....	14
7. Principales fraudes externos realizados contra las entidades financieras.....	15
7.1 Robo de tarjeta	15
7.1.1 Robo en el entorno del cliente.....	15
7.1.2 Robo por terceros	16
7.1.3 Cambio de tarjeta	16

7.2 Manipulación de ATM.....	16
7.2.1 Copiado de banda magnética	16
7.2.2 Código noveno	16
7.2.3 Lazo libanés	16
7.2.4 Manipulación de software ATM	17
7.3 Suplantación de identidad	17
7.4 Phishing.....	17
7.5 Llamadas fraudulentas	17
7.6 Estado de la cuestión.....	18
8. Marco legal	19
8.1 Resolución SBS 4798 del 2015.....	19
8.2 Resolución SBS 6285 del 2013.....	19
8.3 Resolución SBS 6523 del 2013.....	19
8.4 Resolución SBS 6338 del 2013.....	19
8.5 Resolución SBS 8181 del 2012.....	20
9. Normativas asociadas al proceso	20
9.1 Canal de atención agente Multired, BN-DIR-3100-163-04 Rev. 3.....	20
9.2 Contrato bancario de cajero corresponsal entre el agente Multired y Banco de la Nación... 20	
Capítulo III. Metodología de la investigación.....	21
1. Conocer los procesos	21
2. Identificar riesgos de fraude.....	22
3. Identificar y evaluar actividades de control existentes.....	22
4. Identificar y evaluar actividades de control existentes y proponer actividades de control mitigantes de riesgos residuales	22
Capítulo IV. Desarrollo metodología investigación.....	23
1. Conocer los procesos del canal Agente Corresponsal.....	23
1.1 Conocimiento del proceso de planeación de agente corresponsal	24
1.2 Conocimiento del proceso de implementación de agente corresponsal	26
1.3 Conocimiento del proceso de depósito de agente corresponsal	28
1.4 Conocimiento del proceso de retiro en agente corresponsal	30
1.5 Conocimiento del proceso de desafiliación de agente corresponsal	32
1.6 Conocimiento de procesos de afiliación, implementación, depósito, retiro y desafiliación de agente corresponsal en la banca comercial	33

1.7 Observación del proceso de depósito de agente corresponsal de la banca comercial.....	3433
1.8 Observación del proceso de retiro en un agente corresponsal de la banca comercial.....	36
2. Identificar riesgos de fraude.....	38
3. Identificar actividades de control.....	44
4. Proponer actividades de control mitigantes de eventos de fraude.....	47
Conclusiones.....	56
Bibliografía.....	57

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de evaluación de riesgos subgerencia agentes corresponsales y cajeros ATM ...	5
Tabla 2. Principales actividades del proceso de planeamiento de agente corresponsal	24
Tabla 3. Principales actividades del proceso de afiliación e implementación de agente corresponsal	26
Tabla 4. Principales actividades del proceso de depósito en un agente corresponsal	28
Tabla 5. Principales actividades del proceso de retiro en agente corresponsal	30
Tabla 6. Principales actividades del proceso de desafiliación de agente corresponsal	32
Tabla 7. Total de agentes corresponsales observados de la banca comercial	33
Tabla 8. Principales controles identificados en el proceso depósito en la banca comercial	34
Tabla 9. Principales controles identificados en el proceso de retiro de la banca comercial.....	36
Tabla 10. Identificación de riesgos de fraude	40
Tabla 11. Identificación de controles para cada uno de los procesos.....	45
Tabla 12. Propuesta de controles mitigantes de eventos de fraudes	48

Índice de gráficos

Gráfico 1. Reporte importes acumulados por eventos de fraude a diciembre 2017	56
Gráfico 2. Reporte ASBANC CNR en banca comercial con tarjeta débito	67
Gráfico 3. Triángulo del fraude.....	11
Gráfico 4. Matriz decisión en la política de prevención, detección e investigación del fraude ..	15
Gráfico 5. Etapas de desarrollo de metodología de investigación	21
Gráfico 6. Acta de reunión conocimiento del proceso	23
Gráfico 7. Flujograma del proceso de planeamiento de agentes corresponsales	25
Gráfico 8. Total de agentes corresponsales a nivel nacional.....	26
Gráfico 9. Flujograma proceso de implementación de agentes corresponsales	27
Gráfico 10. Flujograma del proceso de depósito en agentes corresponsales	29
Gráfico 11. Flujograma del proceso de retiro en agentes corresponsales	31
Gráfico 12. Flujograma del proceso de desafiliación de agentes corresponsales.....	32
Gráfico 13. Flujograma del proceso de depósito en un agente corresponsal de la banca comercial.....	35
Gráfico 14. Flujograma del proceso de retiro en un agente corresponsal de la banca comercial	37

Capítulo I. Introducción

1. Antecedentes

A través de la historia, en el surgimiento y transformación de las sociedades, podríamos aproximarnos a que los inicios de la definición y legislación del fraude datan desde el primer imperio Babilónico (1792 al 1750 A.c) con el nacimiento del código Hammurabi. Al que le sigue la ley del Manú y los Romanos con Labeón en el primer Imperio Romano dirigido por Augusto. En este se empezó a definir el *furtum* como el apoderamiento patrimonial a través de la falacia, manipulación y engaño para lograr un beneficio económico.

Desde el año 1791, con la ley francesa, se logra separar el concepto de fraude, y se le define como un delito en contra del patrimonio a través del artículo 405 del Código Penal francés napoleónico. Posteriormente, sobre mediados del siglo XIX (1871), Alemania, en su Código Penal, establece el concepto de fraude como todo acto ilícito en busca de beneficio patrimonial personal o de un tercero. Del mismo modo, más adelante, encontramos los códigos italianos (1889 y 1930), el código suizo y español, con la modificación de su ley orgánica, que promueve la reforma parcial del código penal con el objetivo de dar un concepto más amplio del fraude.

El tiempo avanza y muchas organizaciones se convierten, poco a poco, en fuertes demandantes de lineamientos estandarizados, que llevan al surgimiento de asociaciones, comités y demás entes dedicados a la investigación, desarrollo y promoción de estándares que permiten, en este caso, establecer un lenguaje común entre organizaciones y profesionales. Así, nace The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que, periódicamente, se dedica a la actualización y publicación del marco integrado COSO. Marco que, desde sus inicios, ha tenido una alta aceptación, promoción y aplicación en las diferentes organizaciones del mundo como guía para el diseño e implementación de sistemas de control interno. El marco integrado COSO, a través de sus 17 principios, ofrece para el tratamiento del fraude la implementación de una guía que permite establecer un programa general sobre la gestión del riesgo de fraude con el aporte y patrocinio de las siguientes organizaciones:

- AICPA: American Insitute of Certified Public Accountants
- IIA: The Institute Internal Auditors
- ACFE: Association of Certified Fraud Examiners
- FEI: Financial Executives International

- IMA: The Associations of Accountants and the Financial Professional in Bussines.

De otro lado, la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) es considerada el principal organismo rector y supervisor para entidades financieras y aseguradoras. Así, la institución viene ejerciendo funciones de supervisión desde el año 1873. En el año 1979, obtiene su autonomía funcional y administrativa. Luego, en el año 1981, adquiere facultades para interpretar y establecer la normatividad bancaria y de seguros con el objetivo de promulgar los lineamientos que regulan y supervisan las actividades del sector financiero. Así, busca promover la estabilidad, transparencia, inclusión financiera, así como la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

2. Planteamiento del problema

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del sector de economía y finanzas que opera con autonomía financiera y administrativa. Además, cuenta con capital propio y duración indeterminada. Asimismo, se rige por su estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.

El objeto principal del Banco de la Nación es administrar por delegación las subcuentas del tesoro público y proporcionar al Gobierno central los servicios bancarios para la administración de los fondos. Así mismo, cuando el Ministerio de Economía y finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, el banco actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior, recaudará los tributos y efectuará gastos sin que esto sea exclusivo por encargo del tesoro público o cuando medien convenios con los órganos de administración tributaria.

Dentro de los principales macroprocesos del Banco de la Nación se encuentra el macroproceso de ejecución del servicio, al cual pertenecen las operaciones realizadas a través del canal de agente corresponsal. Este macroproceso comprende procesos como la planificación, afiliación, implementación, operatividad, pago de comisiones por operaciones realizadas, atención de reclamos, devolución de agentes, monitoreo, desafiliación y contabilización de transacciones.

De otro lado, el canal de agente corresponsal opera como un sustituto a otros canales utilizados por los clientes como son agencias, cajeros ATM, banca celular y *homebanking*. Una vez

dotados de la tecnología necesaria, los establecimientos de comercios inscritos podrán desarrollar diversas operaciones bancarias como depósitos, transferencias, retiros, pagos de servicios, pagos a instituciones públicas entre otras operaciones en horarios más flexibles. Además, todo establecimiento que desee prestar servicios como agente corresponsal requiere de estar dotado con acceso a internet, PC, POS, publicidad del banco y una cuenta de ahorros activa con fondo mínimo establecido que pueda respaldar las operaciones en línea que se realizan.

La asignación de agentes corresponsales, a través del territorio nacional, se obtiene como producto de la ejecución de actividades de evaluación de potencial demanda de bancarización a nivel nacional. En líneas generales, supone una actividad que se encuentra bajo la responsabilidad de la Subgerencia de planeamiento y se realiza sobre la base de la información reportada por las agencias matriz y la Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM. Entonces, finalmente, la aprobación de apertura del proceso es presentada y aprobada a través de cesión de directorio.

Posteriormente a la aprobación de establecimientos de comercio a operar como agentes corresponsales, los establecimientos operarán bajo la supervisión de la Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM, y una agencia matriz, que fue designada de acuerdo al radio de cercanía con el agente Multired. De otro lado, para la instalación del equipo necesario y puesta en marcha del agente Multired, el Banco soporta gran parte de las actividades requeridas a través de un agregador corresponsal.

Dentro de las múltiples operaciones que son ejecutadas a través este canal, las operaciones de retiro y depósito son consideradas las transacciones más importantes, debido a que este canal reporta alrededor de un millón de operaciones mensuales. Por ello, las condiciones de operatividad dadas en el proceso y los dispositivos usados requieren el diseño de controles que permitan mitigar los posibles eventos de fraude.

Los avances tecnológicos y las nuevas modalidades de fraude han logrado vulnerar los controles con los que, actualmente, cuenta este canal. Esto ha llevado a un aumento de reclamos presentados por los clientes del banco por operaciones no reconocidas, las que, previo análisis y evaluación, han sido catalogadas como eventos de fraude. Como consecuencia, las evaluaciones internas de riesgos sobre el proceso de agentes corresponsales realizadas por la Gerencia de riesgos junto con los eventos de fraude analizados y reportados por la Subgerencia de

prevención y tratamiento del fraude establecen el aspecto crítico de las operaciones de depósito y retiro. Así mismo, plantean en sus informes emitidos a la subgerencia responsable la necesidad de realizar actividades que permitan evaluar el funcionamiento de los controles con los que actualmente opera este canal. Del mismo modo, plantean la implementación de mejoras que puedan fortalecer la seguridad en la ejecución de estas operaciones para evitar la materialización de riesgos producto de operaciones fraudulentas.

En ese sentido, la evaluación de riesgos correspondiente al último cuatrimestre del 2017 para el canal de agentes corresponsales ha determinado el riesgo de pérdidas económicas por operaciones fraudulentas en cuentas de clientes debido a clonación de tarjetas Multired global débito TMGD en el canal de agentes Multired. Así, le ha dado la calificación de 20 puntos y un nivel de riesgo residual que no disminuye una vez aplicados los controles existentes. Aun así, mantiene un nivel de riesgo alto, como se detalla en la tabla 1.

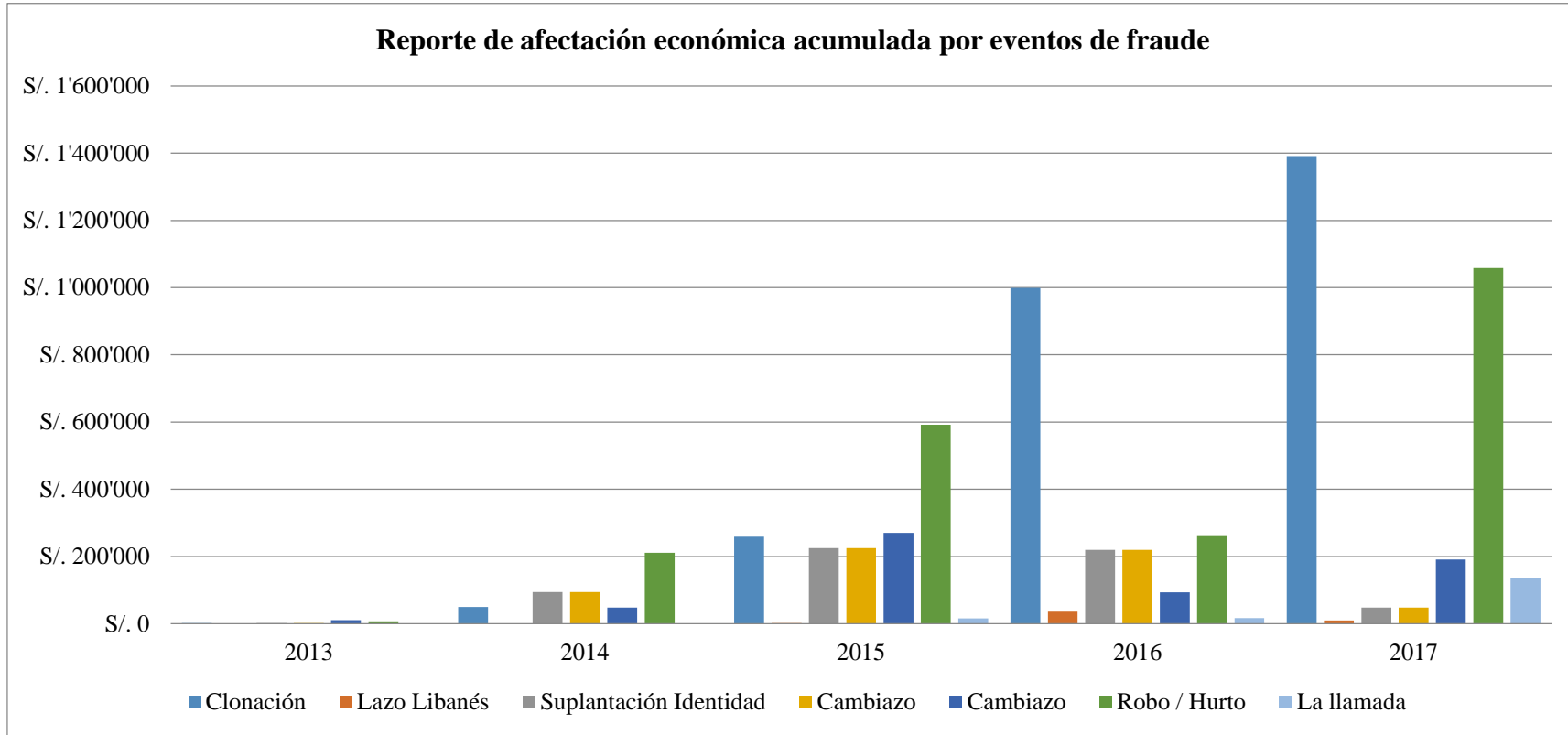
Así mismo, los reportes de la Subgerencia de prevención y tratamiento del fraude al último cuatrimestre del 2017 reportan pérdidas acumuladas para los diferentes eventos de fraude, cuyas operaciones fraudulentas pudieron haberse realizado en su mayoría en agentes corresponsales. Dichas cifras se asemejan a los datos reportados por la banca comercial en el reporte de Consumos no reconocidos (CNR) modalidades en tarjeta débito y crédito publicado por ASBANC para el año 2017, como se puede observar en los gráficos 1 y 2.

Tabla 1. Matriz de evaluación de riesgos subgerencia agentes corresponsales y cajeros ATM

FORMATO N° AUTOEVALUACIÓN DE RIESGOS - FAR																
GERENCIA DE OPERACIONES																
I. IDENTIFICACION DE RIESGOS				II. EVALUACION DE RIESGOS / DISEÑO DEL CONTROL												
Código Riesgo	Gerencia / Subgerencia		Descripción del Riesgo/Evento	Causa / Vulnerabilidad	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto	Descripción del Control	Características del Control						Nivel de Riesgo Residual	
									Tipo	Ejecución	Documentación	Periodicidad	Responsabilidad	Segregación de Funciones		Reducción sobre el Impacto
409	Gerencia de Operaciones	Subgerencia Agentes Corresponsales y ATM's	Perdidas económicas por operaciones fraudulentas en cuentas de Clientes debido a clonación de tarjetas MGD en canal de Agentes Multired	Las transacciones por agentes Multired se están realizando mediante lectura de banda magnética POS Actualmente el 5% que se encuentra pendiente por implementar pueden realizar operaciones por banda junto algunos programas sociales	4	5	20.00	Monitoreo de operaciones inusuales, en el canal de Agente Corresponsal	Cr	Mn	Doc.	Co	AF	As	Nulo	20.00

Elaboración: Banco de la Nación, 2017b.

Gráfico 1. Reporte importes acumulados por eventos de fraude a diciembre 2017



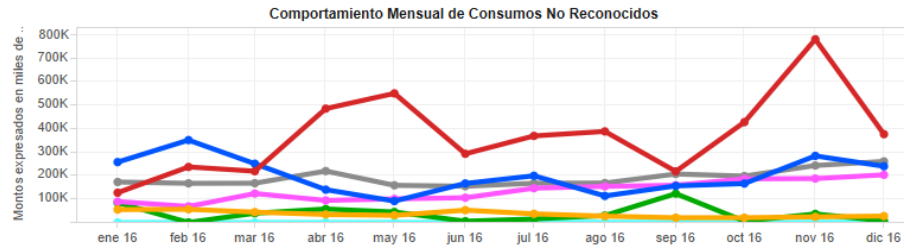
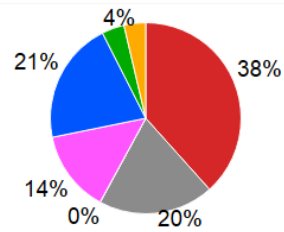
Elaboración: Banco de la Nación, 2017b.

Gráfico 2. Reporte ASBANC CNR en banca comercial con tarjeta débito

CNR: Modalidades en Tarjeta de Crédito y Débito

Fuente: Gerencia de Operaciones - Departamento de Prevención de Fraudes

Participación Porcentual por Modalidad



Fecha
Año anterior

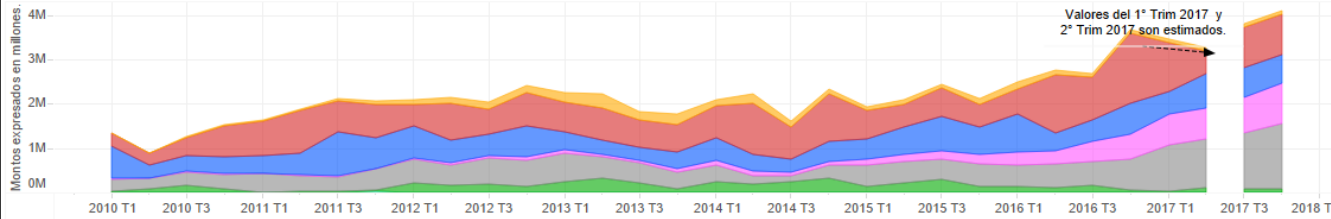
Filtro Tarjeta

Tarjeta Crédito

Modalidad

- Autofraude
- Clonación
- Home Banking
- Internet
- Robo, Pérdida, Cambiatio
- Suplantación
- T/No Recibida

Comportamiento Trimestral de Consumos No Reconocidos (*)



(*) En este gráfico se observa un corte, que muestra la estimación realizada en base a una fórmula de pronóstico para completar el 1° Trim 2017 y estimar el 2° Trim del 2017.

Elaboración: Asabanc, 2017

3. Objetivo general

En este trabajo se desean proponer actividades de control que permitan mitigar eventos de fraude en los procesos de planeación, implementación, depósito, retiro y cancelación de agentes corresponsales, apoyado en el principio dos de la gestión del riesgo de fraude, según el marco COSO 2013, “La organización realiza evaluaciones integrales de riesgo de fraude y riesgos específicos, evalúa su probabilidad e importancia, evalúa las actividades existentes de control de fraude e implementa acciones para mitigar los riesgos residuales de fraude” (Fraud Risk Management Guide 2016).

4. Objetivo específicos

- Identificar riesgos de fraude en los procesos de planeación, implementación, depósito, retiro y desafiliación de agentes corresponsales.
- Proponer actividades de control que permitan prevenir eventos de fraude en los procesos de planeación, implementación, depósito, retiro y desafiliación de agentes corresponsales.

5. Justificación

Con la emisión de la resolución 775-2008, la SBS establece el primer reglamento sobre “apertura, conversión, transferencia o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, distribuidores de efectivo y agentes bancarios” (El Peruano 2012). Por esto, en el Año 2012, se aprueba, a través de la resolución 876-2012, al Banco de la Nación para operar con cajeros corresponsales bajo la denominación de agente Multired, canal de atención que apoyará la misión de bancarización e inclusión financiera en el Perú.

Por otra parte, los cambios tecnológicos y el surgimiento de las diferentes modalidades de fraude han conllevado al incremento de reclamos. Todo esto ha generado la necesidad de implementar mecanismos de seguridad y controles que permitan reducir los eventos de fraude que afectan diariamente al canal de agentes corresponsales.

6. Limitaciones

El desarrollo del presente trabajo puede verse afectado por la disponibilidad del personal de la Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM y el suministro de información otorgada por el Banco asociada a los procesos objeto de la presente investigación, en el cumplimiento de la Directiva de Privacidad y Confidencialidad de la Información del BN BN-DIR-2100-226-01 Rev. 2.

7. Delimitaciones

El trabajo por desarrollar contempla únicamente la propuesta de controles que tienden a evitar eventos de fraude en los procesos de planeación, implementación depósito, retiro y desafiliación del canal de agente corresponsal del Banco de la Nación. Con este propósito, se aplicarán los lineamientos del segundo principio de la gestión del riesgo de fraude establecidos bajo el marco COSO 2013.

Capítulo II. Marco teórico

1. Definición de fraude

- Según la Real Academia de la Lengua, el fraude se define como «Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete.» (Real Academia Española 2012)
- La Guía de gestión de riesgo de fraude control interno divulgado por COSO, define el «fraude como cualquier acto intencional u omisión diseñado para engañar a otros, lo que resulta en que la compañía sufra una pérdida y/o el perpetrador logre una ganancia» (Fraud Risk Management Guide 2016: viii).
- Según la Association of Certified Fraud Examiners ACFE (2016), se define que el fraude puede abarcar cualquier delito con el propósito de obtener ganancias. Además, que utiliza el engaño como su principal modus operandi. Asimismo, basados en el Blacks Law Dictionary (1990), amplía dicho concepto como todos los medios múltiples que el ingenio humano pueda idear, y que un individuo utiliza para obtener ventajas sobre otro mediante sugerencias falsas o supresión de la verdad. Del mismo modo, incluye toda sorpresa, truco, astucia o disimulo de cualquier forma injusta por la cual otro es engañado.

2. Definición de tipos de fraude

2.1 Fraude interno

Según la ACFE (2016a), el fraude interno también es conocido como fraude laboral, y se entiende como uso de la ocupación o empleo para enriquecimiento personal a través del uso inadecuado y deliberado de los recursos de la organización.

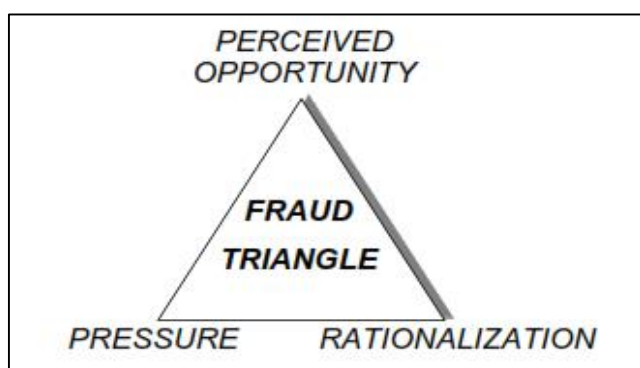
2.2 Fraude externo

Según la ACFE (2016a), este tipo de fraude puede estar representado en varios esquemas que contemplan vendedores deshonestos, facturación por bienes y servicios inexistentes, engaño de clientes a través de pagos fraudulentos, devoluciones de productos alterados. Igualmente, se presentan otros fraudes como piratería y robo de información confidencial.

3. Triángulo del fraude

Dentro de los diferentes modelos que contextualizan el fraude, se encuentran la escala del fraude, propuesta por Steve Albrecht, Keith Howe y Romney Marsall; también, el diamante del fraude, desarrollado por David T. Wolfe y Dana. R Hermanson; de igual modo, el modelo DICE, propuesto por Mary-Jo Kranacher, Richard Ariley Jr. y Joseph T. Wells; y la teoría del triángulo del Fraude, que actualmente cuenta con mayor uso y aplicación. Esta última fue desarrollada por el sociólogo Donald Cressey, especialista en sociología del crimen, quien establece su teoría a través de un triángulo y lo bautiza como triángulo del fraude (ver gráfico 3). La figura representa, en cada uno de sus vértices, los tres elementos que se encuentran presentes en la materialización de un fraude: motivo (incentivo/presión), oportunidad percibida y racionalización.

Gráfico 3. Triángulo del fraude



Fuente: ACFE, 2016b.

3.1 Motivo (incentivo/ presión)

Este elemento incita al defraudador a llevar a cabo el delito u evento fraudulento. Por lo general, la presión sobre el defraudador se representa en problemas acaecidos como la imposibilidad de pagar sus gastos personales, deseos de llevar una mejor calidad de vida, necesidad de cumplir con las metas establecidas por la organización, problemas de drogadicción y alcoholismo, entre otros.

3.2 Oportunidad percibida

La oportunidad percibida se entiende como la forma en que llevará a cabo el acto fraudulento sin que sea fácilmente descubierto a través del abuso de su posición de confianza.

3.3 Racionalización

El defraudador considera que el evento de fraude llevado a cabo es normal y justifica su actuación, generalmente, bajo las premisas de que lo obtenido es merecido, que su familia requiere de ese beneficio adicional obtenido ilícitamente, o simplemente porque es merecido a cambio del trabajo desempeñado.

4. Principio octavo del marco COSO 2013 y la gestión del riesgo de fraude

El marco COSO 2013, a través del principio octavo, establece que las organizaciones considerarán el potencial de fraude al evaluar el riesgo de fraude en el logro de los objetivos. De este modo, la Guía de gestión de riesgo de fraude (ACFE 2016b) establece cinco principios de gestión de riesgo de fraude, que son compatibles con los 17 principios establecidos en el marco COSO 2013, los cuales se detallan a continuación.

4.1 Ambiente de control

El marco COSO 2013 establece que la organización deberá establecer y comunicar un programa de gestión de riesgo que exprese las expectativas de la alta dirección y del consejo de administración con relación a la gestión del riesgo de fraude, sus compromiso y valores frente al mismo.

4.2 Valoración del riesgo

Orienta a la organización a realizar evaluaciones exhaustivas que permitan identificar esquemas de fraude, sus riesgos específicos, determinar su probabilidad e impacto y la implementación de acciones que permitan mitigar los riesgos residuales de fraude.

4.3 Actividades de control

Se pretende direccionar la organización sobre la determinación de actividades preventivas y detectivas que permitan mitigar el riesgo de ocurrencia de eventos de fraude o detectar fraudes de manera oportuna.

4.4 Información y comunicación

Para este componente, el marco COSO 2013 establece la importancia de que la organización determine procesos para obtener información, realizar investigación y tomar acciones correctivas sobre eventos de fraude.

4.5 Actividades de monitoreo

Este conjunto de actividades direcciona la organización a llevar a cabo acciones de evaluación continua que permitan establecer la existencia y adecuado funcionamiento de los componentes de la gestión del riesgo de fraude. Del mismo modo, busca establecer acciones correctivas de manera oportuna.

5. Puntos de interés, principio dos de la gestión del riesgo de fraude

La Guía de gestión del riesgo de fraude (2016) establece, para el principio tercero, los siguientes puntos de enfoque:

- El equipo de evaluación de riesgos de fraude incluye niveles adecuados de gestión.
- El equipo de evaluación de riesgos de fraude reconoce que el fraude puede ocurrir en cualquier nivel o componente de la organización.
- Consideración de factores internos y externos y su impacto en el logro de los objetivos.
- Centrar la atención en la existencia de amplias modalidades de fraude y exposiciones.
- Tener en cuenta que los altos niveles de la organización han cometido fraudes catastróficos, y sobrepasado los controles existentes y efectivos.
- Realizar una adecuada evaluación de la probabilidad de ocurrencia de cada fraude y sus efectos en la organización.
- Tener en cuenta los factores establecidos en la teoría del triángulo del fraude en el proceso de evaluación, incentivos y presiones, oportunidades y actitudes racionalizadas al cometer fraude.
- Identificar actividades de controles existentes para determinar su eficacia y así determinar los riesgos residuales de fraude que requieren mitigación.
- El objetivo de la evaluación de riesgos de fraude es formular respuestas efectivas y apropiadas a todos los riesgos de fraude.

- Apoyarse en técnicas de análisis de datos que permitan mejorar la efectividad y los resultados de la evaluación de riesgo de fraude desarrollada.
- Realizar periódicamente reevaluaciones para determinar cambios en el riesgo de fraude, considerando los cambios que pueden afectar a la organización.

6. Matriz de decisión política de fraude – marco COSO 2013

En la tabla 2 se podrá observar la matriz de decisión política sugerida por The Institute Internal Auditors, The American Institute of Certified Public Accountants y la Association of Certified Fraud Examiners. En esta matriz se pueden observar las 18 principales actividades que deberán ser gestionadas por las diferentes áreas de la organización en la gestión del riesgo de fraude. Para esto, se debe clasificarlas como responsabilidades primarias, responsabilidades secundarias y responsabilidades compartidas.

El desarrollo de este trabajo de investigación se enfatizará en las siguientes actividades:

- Controles para la prevención del fraude.
- Recomendaciones para la prevención del fraude.
- Acciones correctivas/ recomendaciones para prevenir acciones recurrentes.
- Análisis de riesgos en las áreas de vulnerabilidad.

Gráfico 4. Matriz decisión en la política de prevención, detección e investigación del fraude

EJEMPLO DE MATRIZ DE DECISIÓN EN LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN E INVESTIGACIÓN DE FRAUDE									
ACCIÓN REQUERIDA	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	AUDITORÍA INTERNA	FINANZAS / CONTABILIDAD	DIRECCIÓN EJECUTIVA	DIRECCIÓN OPERACIONES	DIRECCIÓN RIESGOS	ÁREA COMUNICACIÓN	RR.HH	LEGAL
Controles para la prevención del fraude	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Reportes de incidentes detectados	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Investigación de fraude	■	■						■	■
Comunicación con las Autoridades	■								■
Recuperación de las cantidades defraudadas	■								
Recomendaciones para la prevención del fraude	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Revisión de los controles internos		■							
Atender los casos/ situaciones de naturaleza sensible	■	■		■		■		■	■
Comunicados de prensa / Publicidad	■	■					■		
Litigios civiles	■	■							■
Acciones correctivas / Recomendaciones para prevenir acciones recurrentes	■	■		■	■	■			■
Supervisión de las recuperaciones	■		■						
Auditorías proactivas de fraude	■	■							
Formación y entrenamiento sobre el fraude	■	■			■		■		
Análisis de riesgos en las áreas de vulnerabilidad	■	■				■			
Análisis de los casos	■	■							
Canal de denuncias (1)	■	■							
Línea ética	■	■							■

■ Responsabilidad Primaria
 ■ Responsabilidad Secundaria
 ■ Responsabilidad Compartida

Fuente: Instituto de Auditores Internos de España, 2015.

7. Principales fraudes externos realizados contra las entidades financieras

7.1 Robo de tarjeta

7.1.1 Robo en el entorno del cliente

Este tipo de fraude se presenta cuando el cliente, al compartir o exponer su información financiera (número de tarjeta y clave secreta PIN) con personas de su entorno, llega a ser víctima de esta clase de engaño cuando se percata de operaciones no reconocidas, pero que han sido registradas en su estado de cuenta. Dicha clase de fraude se realiza, generalmente, por las personas de su entorno familiar, profesional etc.

7.1.2 Robo por terceros

En esta modalidad, el cliente es víctima de robo forzoso o secuestro. En estos casos, se ve obligado a suministrar su identidad y clave secreta, elementos necesarios para realizar posteriormente operaciones no reconocidas por el cliente.

7.1.3 Cambio de tarjeta

Esta modalidad, generalmente, se presenta cuando el cliente se encuentra realizando una operación a través de cajeros ATM. Así, se ve abordado por una persona que ofrece ayuda, y con engaños, logra cambiar la tarjeta del cliente para obtener su clave secreta. De este modo, posteriormente, se realizan operaciones fraudulentas a través de los diferentes canales. Por lo general, estas acciones son reclamadas por el cliente.

7.2 Manipulación de ATM

7.2.1 Copiado de banda magnética

A través del uso de un pequeño dispositivo introducido en la ranura de la lectora de la tarjeta del ATM, conocido como Skimmer, el defraudador logra obtener la información contenida en la tarjeta de propiedad del cliente. Luego, procede a observar o grabar la clave secreta de cuatro dígitos ingresada al momento de la transacción. Posteriormente, el delincuente, con esta información, procede a copiar la información en tarjetas clonadas para realizar operaciones de retiro y compras.

7.2.2 Código noveno

El defraudador procede a manipular el ATM al introducir una regleta metálica en el dispensador de efectivo. De este modo, impide la salida de billetes solicitada en una operación de retiro realizada por el cliente. Así, se genera un código de respuesta del servidor con el número 9.

7.2.3 Lazo libanés

Esta modalidad de fraude se presenta en el canal de cajeros automáticos. Allí, los delincuentes introducen un dispositivo en la ranura del lector de tarjeta. Posteriormente, el cliente introduce

su tarjeta sin percatarse de la previa manipulación del cajero automático, de modo que su tarjeta es retenida. Inmediatamente después, el delincuente suele persuadir al cliente y ofrecerle ayuda. Entonces, el cliente, convencido de que su tarjeta ha sido retenida por el cajero, se retira y posteriormente el delincuente procede a extraer la tarjeta del cliente, que estuvo todo el tiempo retenida en el lector para realizar operaciones fraudulentas a través de los diferentes canales.

7.2.4 Manipulación de *software* ATM

El defraudador procede a manipular parte de la infraestructura con el objetivo de introducir en el sistema operativo del ATM un elemento malicioso. Por ejemplo, suelen introducir un virus, *malwares*, troyanos, entre otros, con la intención de poder vulnerar la seguridad del ATM y apoderarse de forma fraudulenta del dinero que contiene el mismo.

7.3 Suplantación de identidad

Esta modalidad de fraude se desarrolla cuando una persona que en algunos casos con facciones físicas similares a las del cliente o en confabulación con algún funcionario del Banco, se apersona en una Agencia asumiendo la identidad de algún titular y procede a solicitar un duplicado de tarjeta, que una vez obtenida procede a realizar operaciones de compra y retiro a través de los diferentes canales.

7.4 Phishing

En este caso, el cliente es víctima de un fraude a través cuando accede de forma inadecuada a páginas clonadas del banco para realizar operaciones a través de *hombanking*. Al ocurrir esto, suministra información a través de correos electrónicos fraudulentos, lo que genera que su información financiera sea capturada por el delincuente. Este último, luego, procede a realizar transacciones de transferencias y compra a través de comercio electrónico.

7.5 Llamadas fraudulentas

A través de esta modalidad, el delincuente se apropia del dinero del cliente usando engaños para persuadirlo. Generalmente, se le dice al cliente que ha sido ganador de un premio o que un familiar se encuentra en problemas; en ambos casos, le solicitan depositar una suma de dinero

en una cuenta que recientemente ha sido creada para posteriormente apoderarse el dinero depositado.

De las modalidades de fraude anteriormente descritas, el robo de tarjeta, la manipulación de cajeros ATM y la suplantación de identidad son eventos de fraude que se logran materializar y afectar el canal de agente corresponsal.

7.6 Estado de la cuestión

A partir de la búsqueda realizada sobre investigaciones de fraude externo en el sistema financiero, se han podido identificar trabajos enfocados en establecer indicadores de fraude para emisión de tarjetas débito y crédito. Del mismo modo, se sabe de modelos de transacciones inusuales en tarjetahabientes, seguridad física y delitos informáticos en el sector financiero. Sobre esta búsqueda no se identificaron investigaciones asociadas al canal de agente corresponsal.

A continuación, se procede a mencionar la relación de los trabajos de investigación para el sector financiero identificados en la búsqueda:

- Diseño de un sistema de indicadores claves de riesgo para el proceso de gestionar y prevenir fraudes de una financiera emisora de tarjetas de crédito (2011.). **Autores:** Salas Hernández, Miguel Reinaldo, Armijo de la Cruz, Benigno Alfredo.
- Diseño e implementación de un modelo de clasificación para la detección de transacciones inusuales en la conducta habitual de un tarjetahabiente en una entidad del sistema financiero (2016). **Autores:** Romero Carrión, Diego Armando.
- La gestión de riesgos operativos en la seguridad física en el sector bancario del Perú (2016). **Autores:** Rivera Vera, Julio Bladimir.
- Los delitos informáticos en el sistema financiero nacional (2017). **Autores:** Tamy Ghislaine Izaguirre García.
- Diseño de una guía para la implementación del proyecto de tarjetas inteligentes aplicado al sector financiero del Ecuador, basada en el estándar de administración de proyectos desarrollado por el “Project Management Institute” (2015). **Autores:** Vera Toscano, Claudia Gabriela.
- Minería de datos aplicada a la detección de fraude electrónico en entidades bancarias (2016.). **Autores:** Ñaupas Caraza, Carol Maribel.

8. Marco legal

Actualmente, el proceso de operación de agentes corresponsales se encuentra regulado por las siguientes disposiciones legales.

8.1 Resolución SBS 4798 del 2015

La resolución establece el reglamento de canales complementarios de atención al público de las empresas del sistema financiero y de las empresas emisoras de dinero electrónico. La misma regula las responsabilidades y operaciones autorizadas a realizarse por las empresas que desarrollan actividades de canal complementario del sistema financiero.

8.2 Resolución SBS 6285 del 2013

La resolución SBS 6285-2013 establece el nuevo reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales. Así, establece los lineamientos que se requieren para la implementación y administración de cajeros automáticos, cajeros corresponsales y agregador corresponsal.

8.3 Resolución SBS 6523 del 2013

La resolución SBS 6523-2013 establece el reglamento de tarjetas débito y crédito. De este modo, regula aspectos como el contenido del contrato sobre el uso de tarjetas y cuentas firmado por el cliente, las responsabilidades del cliente y del banco, los servicios asociados con la tarjeta de débito o crédito otorgada, medidas de seguridad que deben ser implementadas por la entidad financiera, bloqueos y reconocimiento de operaciones, entre otros aspectos.

8.4 Resolución SBS 6338 del 2013

La resolución dicta las disposiciones correspondientes al registro de empresas y personas que efectúan operaciones financieras o de cambio de moneda, supervisadas en materia de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo por la SBS a través de la UIF- Perú.

8.5 Resolución SBS 8181 del 2012

Esta resolución establece el reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero sobre operaciones activas, pasivas y servicios. Así, determina aspectos relevantes como la comunicación de tasa de interés, condiciones de servicios, intereses moratorios y publicidad entregada a los clientes.

9. Normativas asociadas al proceso

9.1 Canal de atención agente Multired, BN-DIR-3100-163-04 Rev. 3

El proceso de retiro a través del canal de cajero corresponsal se encuentra regido por la directiva BN-DIR-3100-163-04 Rev.3. En ella se establecen los lineamientos correspondientes a la planeación y autorización para la apertura de un agente corresponsal; así como la afiliación, inicio de operaciones, monitoreo de agentes, pago de comisiones por operaciones realizadas y la respectiva desafiliación.

9.2 Contrato bancario de cajero corresponsal entre el agente Multired y Banco de la Nación

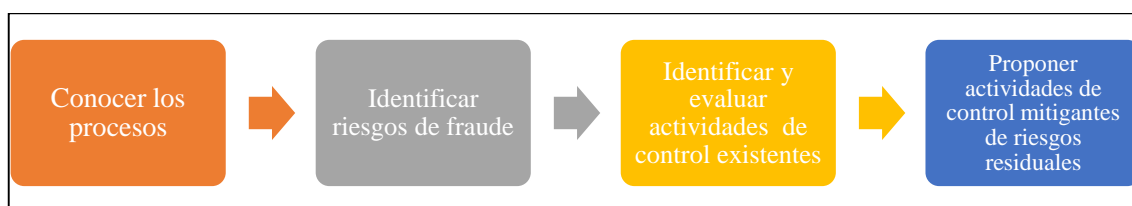
El contrato firmado con los agentes corresponsales regula aspectos de operatividad, responsabilidades frente a la adecuada operación, trámites administrativos, operaciones reclamadas por los clientes, espacios adecuados para operar y documentos legales solicitados por el banco.

Capítulo III. Metodología de la investigación

El presente trabajo se desarrolló bajo la aplicación de los lineamientos establecidos en el componente dos de la Guía de la gestión del riesgo de fraude (2016) bajo el marco COSO 2013, donde se partió con el conocimiento de los procesos, continuando con la identificación de riesgos de fraude, evaluación de actividades de control y se finalizó con la propuesta de actividades de control mitigantes de riesgos de fraude residuales.

Para el desarrollo de la metodología propuesta realizamos actividades de campo de observación de los procesos ejecutados en el canal agente corresponsal, se usó la herramienta Bizaggi Modeler, que permitió el modelamiento de procesos y el software ACL en el análisis y trabajo de datos transaccionales.

Gráfico 5. Etapas de desarrollo de metodología de investigación



Fuente: Elaboración propia, 2018.

1. Conocer los procesos

Se necesita obtener información que permita identificar aspectos relevantes sobre los procesos de planeación y afiliación, depósito, retiro y desafiliación de agentes corresponsales del Banco de la Nación. El principal objetivo es observar e identificar las principales actividades que se desarrollan en cada uno de estos procesos.

Así mismo, el desarrollo de esta etapa estará soportada con la participación del personal de la Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM, que es responsable de la administración de los procesos de caso de estudio y de la efectividad de una adecuada gestión de riesgo del mismo. Igualmente, se contará con la participación del personal de gerencias y secciones que interactúa con la ejecución de cada una de las actividades correspondientes a los procesos. Para esto, se considerarán aspectos relevantes como los niveles de gestión y los componentes organizacionales adecuados.

2. Identificar riesgos de fraude

Esta etapa consistirá en la identificación de riesgos de fraude en los procesos de planeación, afiliación, depósito, retiro y desafiliación de agente corresponsal. Con este fin, se tendrá en cuenta factores internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos, la consideración de varios tipos de fraude (informes financieros y no financieros fraudulentos, apropiación indebida de activos y otros actos ilegales) y los elementos contemplados en el triángulo del fraude. Finalmente, se procurará la construcción de una matriz que compile cada uno de los riesgos de fraude identificados.

3. Identificar y evaluar actividades de control existentes

El desarrollo de esta etapa consistirá en la identificación y documentación de los principales controles con los que actualmente cuentan cada uno de los procesos analizados. Así, se evaluará su diseño y efectividad, para determinar si estos pueden mitigar el riesgo de fraude identificado o la inexistencia de controles.

4. Identificar y evaluar actividades de control existentes y proponer actividades de control mitigantes de riesgos residuales

Posteriormente a la identificación de riesgos de fraude para cada uno de los procesos y la respectiva evaluación del diseño y efectividad de los controles identificados, se propondrán actividades de control mitigantes de eventos de fraude teniendo en cuenta lo siguiente:

- Actividades de control para cada uno de los riesgos evaluados que reportaron la inexistencia de controles.
- Actividades de control para cada riesgo residual resultante de la evaluación del diseño y efectividad del control, considerando la anulación de controles por parte de la administración.

Capítulo IV. Desarrollo metodología investigación

1. Conocer los procesos del canal Agente Corresponsal

Para dar inicio a la etapa de conocimiento de los procesos de planeación, implementación, depósito, retiro y cancelación de un agente corresponsal, se procedió a la búsqueda de normativas internas y externas emitida por los entes reguladores para la administración y ejecución de los diferentes procesos objetos de la presente de investigación. Una vez obtenida y analizada la documentación, se llevaron a cabo entrevistas con el personal de la Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM, responsables de la administración de los procesos de este canal. Así, se obtuvo mayor información concerniente a los procesos, la administración y los objetivos de los mismos, disposiciones legales y desarrollo de cada proceso, dejando sustento de las reuniones desarrolladas en el formato de acta que se observa a continuación.

Gráfico 6. Acta de reunión conocimiento del proceso

BN- GERENCIA DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN SUBGERENCIA DE PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL FRAUDE		Banco de la Nación 28.05.17	
Acta de Reunión			
ACTA DE REUNIÓN 2017			
1. INFORMACIÓN GENERAL:			
PROYECTO			
Tema	Reunión conocimiento procesos Agente Multired		
Fecha	Lunes 29 de mayo de 2017		
Hora Inicio	09:00 AM	Hora Fin	10:30 AM
2. PARTICIPANTES:			
Nombre y Apellidos	Área	Abrev.	Firma
Sra. Rosa Corrales	Subgerencia Agentes Corresponsales y ATM's	RC	
Sra. Mayela Quiroga	Subgerencia Agentes Corresponsales y ATM's	MQ	
Sr. Luis Lavado	Subgerencia Agentes Corresponsales y ATM's	LL	
Sr. Álvaro Cuadrado	Subgerencia Agentes Corresponsales y ATM's	AC	
Sra. Ruth Suesca	Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude	RS	
Sr. Manuel Ponce	Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude	MP	

Elaboración: Banco de la Nación, 2017a.

1.1 Conocimiento del proceso de planeación de agente corresponsal

En este proceso, se llevan a cabo todas las actividades requeridas para dar cumplimiento a la demanda de este canal en las diferentes regiones del Perú. Inicia con la con definición de metas por parte de la Subgerencia de planeamiento, las cuales son aprobadas por el directorio y comunicada a las Gerencias de operaciones, Banca de servicio y Logística. Inmediatamente después de la aprobación, sigue la aprobación de comercios a incorporar fuera del plan aceptado por el directorio. Finalmente, se aprueba la definición del contenido y cantidad del material publicitario, su compra y distribución a las agencias responsables.

Del conocimiento del proceso de planeación de agentes, se han podido determinar las siguientes actividades importantes:

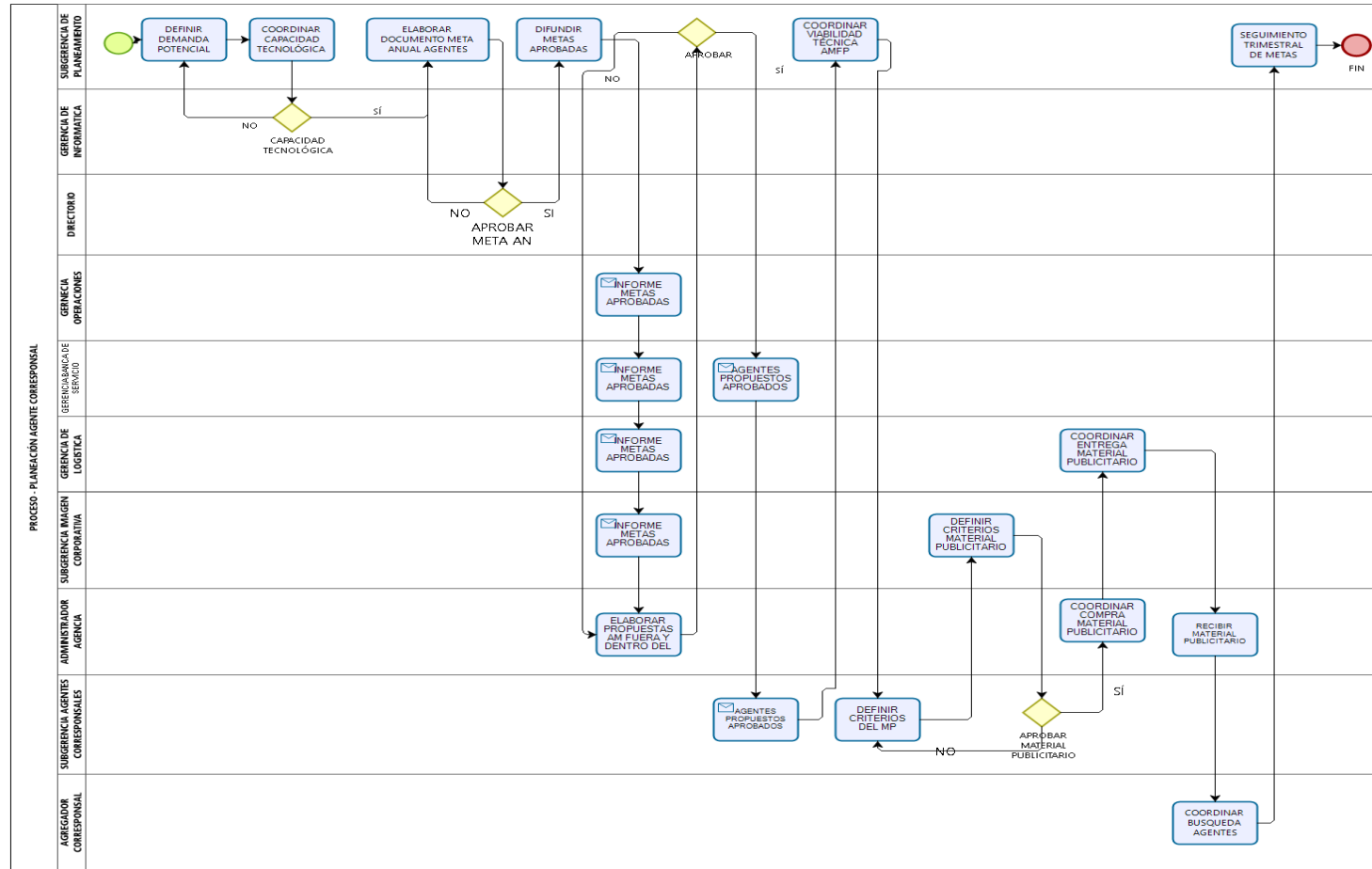
Tabla 2. Principales actividades del proceso de planeamiento de agente corresponsal

Proceso	Actividades desarrolladas
Planeación Agente Corresponsal	1. Definir distritos con demanda potencial y metas de agentes corresponsales
	2. Definir capacidad tecnológica
	3. Aprobación de metas
	4. Difundir metas aprobadas por el directorio
	5. Definir y entregar material publicitario
	6. Realizar compras de material publicitario
	7. Coordinar búsqueda de agentes corresponsales con el proveedor
	8. Seguimiento ejecución trimestral de metas

Fuente: Elaboración propia, 2018.

En el gráfico 7, se podrá observar, a través de un diagrama flujo, las actividades establecidas para el proceso de planeación de agentes corresponsales.

Gráfico 7. Flujograma del proceso de planeamiento de agentes corresponsales



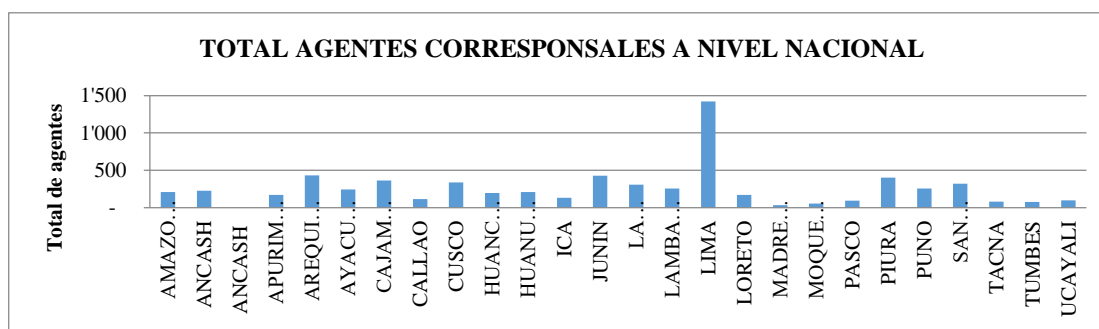
Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de Banco de la Nación, 2014).

1.2 Conocimiento del proceso de implementación de agente corresponsal

El proceso de afiliación e implementación de Agente Corresponsal inicia con la determinación de comercios a incorporar, pasando por la validación de documentación y demás requisitos a cumplir por parte de los comercios interesados, finalizando con la instalación, capacitación y puesta en marcha del Agente.

Actualmente el Banco en su misión de bancarización, pone a disposición de sus clientes a través de los 6.672 comercios pertenecientes a este canal, los diferentes servicios ofrecidos en una Agencia. En la figura 8 se puede observar la distribución de Agentes Corresponsales en cada uno de los departamentos del Perú. Se observa una gran concentración de los departamentos de Lima, Arequipa, Piura y San Martín.

Gráfico 8. Total de agentes corresponsales a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de Banco de la Nación, 2017b).

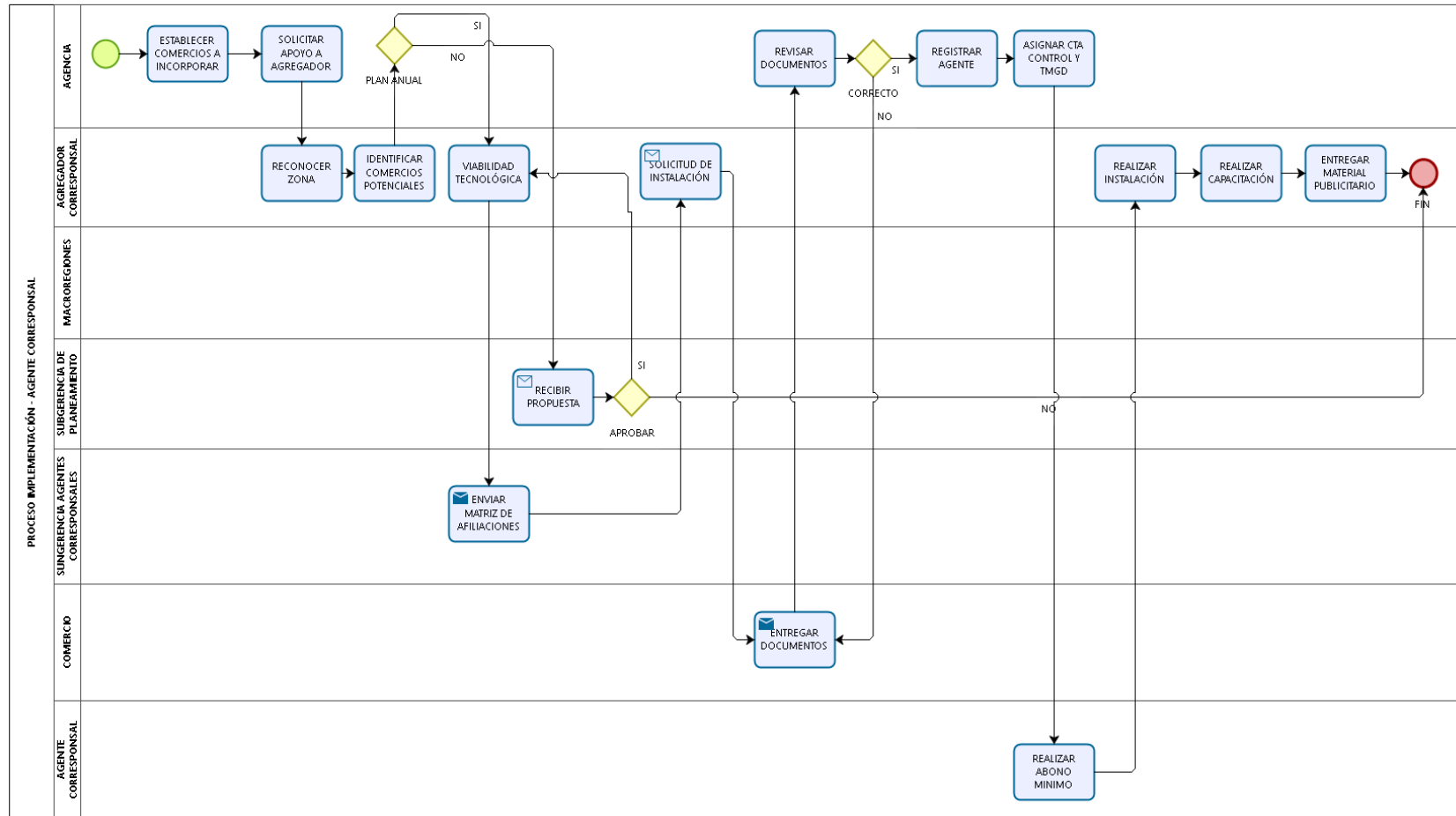
En la tabla 3, se detallan las principales actividades identificadas dentro el proceso de implementación del canal Agente Corresponsal.

Tabla 3. Principales actividades del proceso de afiliación e implementación de agente corresponsal

Proceso	Actividades desarrolladas
Afiliación e implementación de Agente Corresponsal	1. Establecer comercios por incorporar
	2. Establecer la viabilidad tecnológica
	3. Búsqueda de establecimientos por parte del agregador corresponsal
	4. Revisión, aprobación y firma de documentos requisitos
	5. Realizar abono mínimo en cuenta control
	6. Otorgar tarjeta Multired Global Débito y cuenta control
	7. Realizar instalación de agente Corresponsal
	8. Realizar capacitación y entrega del material publicitario

Fuente: Elaboración propia, 2018

Gráfico 9. Flujograma proceso de implementación de agentes corresponsales



Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de Banco de la Nación, 2014).

1.3 Conocimiento del proceso de depósito de agente corresponsal

A través de este proceso, el usuario del canal podrá realizar operaciones de depósito con o sin tarjeta a cuentas del Banco de la Nación. Este proceso inicia con la solicitud de la operación de depósito por parte del cliente, ya sea con tarjeta Multired Global Débito o sin tarjeta. Luego, debe pasar por actividades de validación de datos de cuenta de la cuenta destinataria, validación de fondos disponibles (operación con tarjeta) y terminar con la aprobación de la transacción y abono en cuenta destinataria.

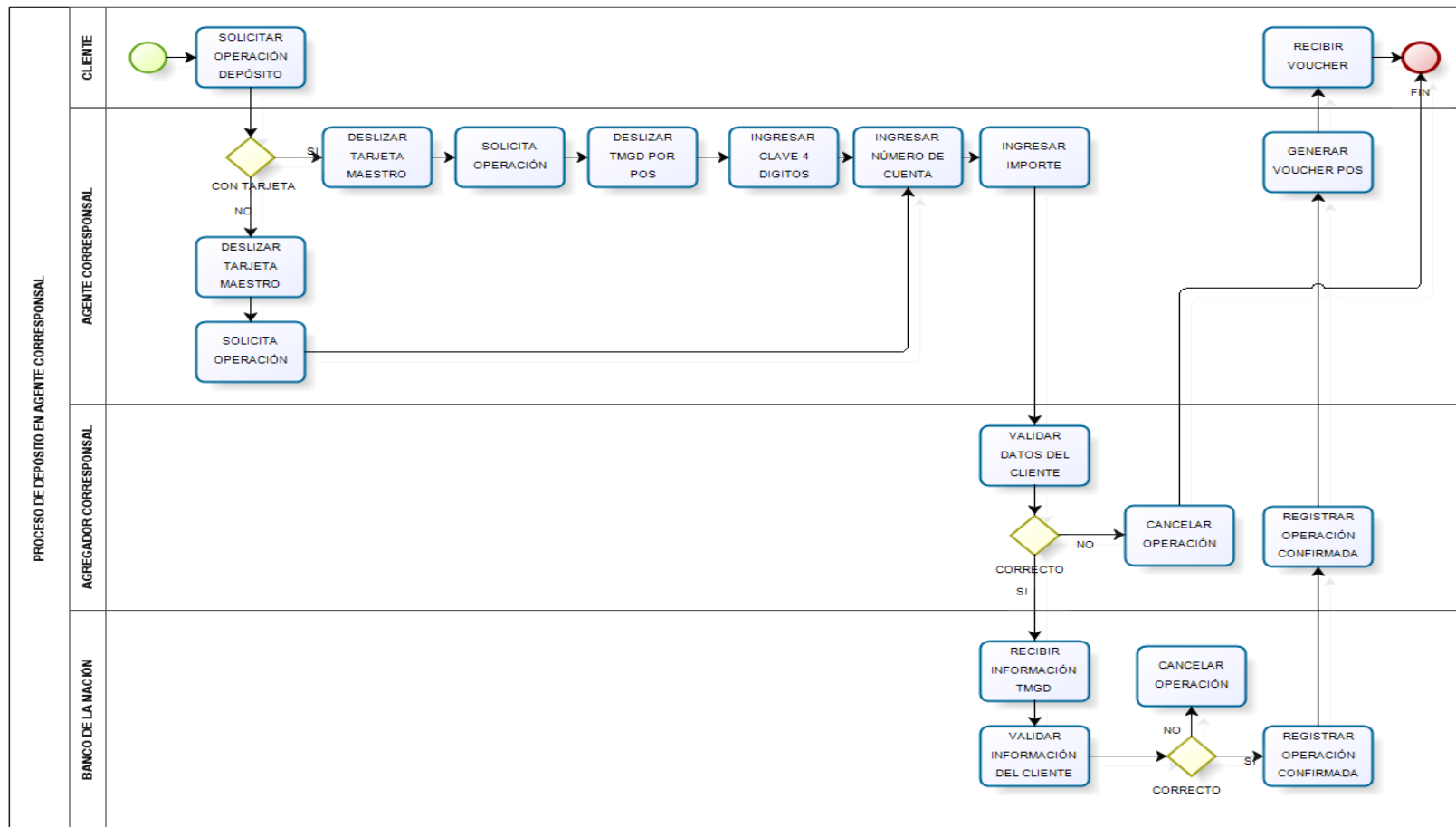
A continuación, se detallan las principales actividades identificadas en el proceso de retiro.

Tabla 4. Principales actividades del proceso de depósito en un agente corresponsal

Proceso	Actividades desarrolladas
Proceso de depósito en Agente Corresponsal	1. Solicitud de operación de depósito con o sin tarjeta
	2. Deslizar tarjeta Multired por POS
	3. Ingresar clave 4 dígitos
	4. Ingresar número de cuenta
	5. Ingresar importe
	6. Validación datos del cliente
	7. Registro de resultado de operación
	8. Entrega de vóucher al cliente

Fuente: Elaboración propia, 2018

Gráfico 10. Flujograma del proceso de depósito en agentes corresponsales



Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de Banco de la Nación, 2017b).

1.4 Conocimiento del proceso de retiro en agente corresponsal

Este proceso permite al cliente disponer de dinero producto del saldo disponible de la cuenta del cliente, de manera ágil sin necesidad de acudir a otros canales como ventanillas y ATM. El proceso inicia con la lectura de la tarjeta maestro en el POS y solicitud de operación de retiro, para posterior lectura de Tarjeta Multired Global Débito en el lector de tarjeta del POS, ingreso de clave de cuatro dígitos y terminando con la validación de información de datos generales del cliente y disponibilidad de saldo en los servidores del Agregador Corresponsal y del Banco, y la confirmación de operación y débito automático del saldo disponible de la cuenta del cliente.

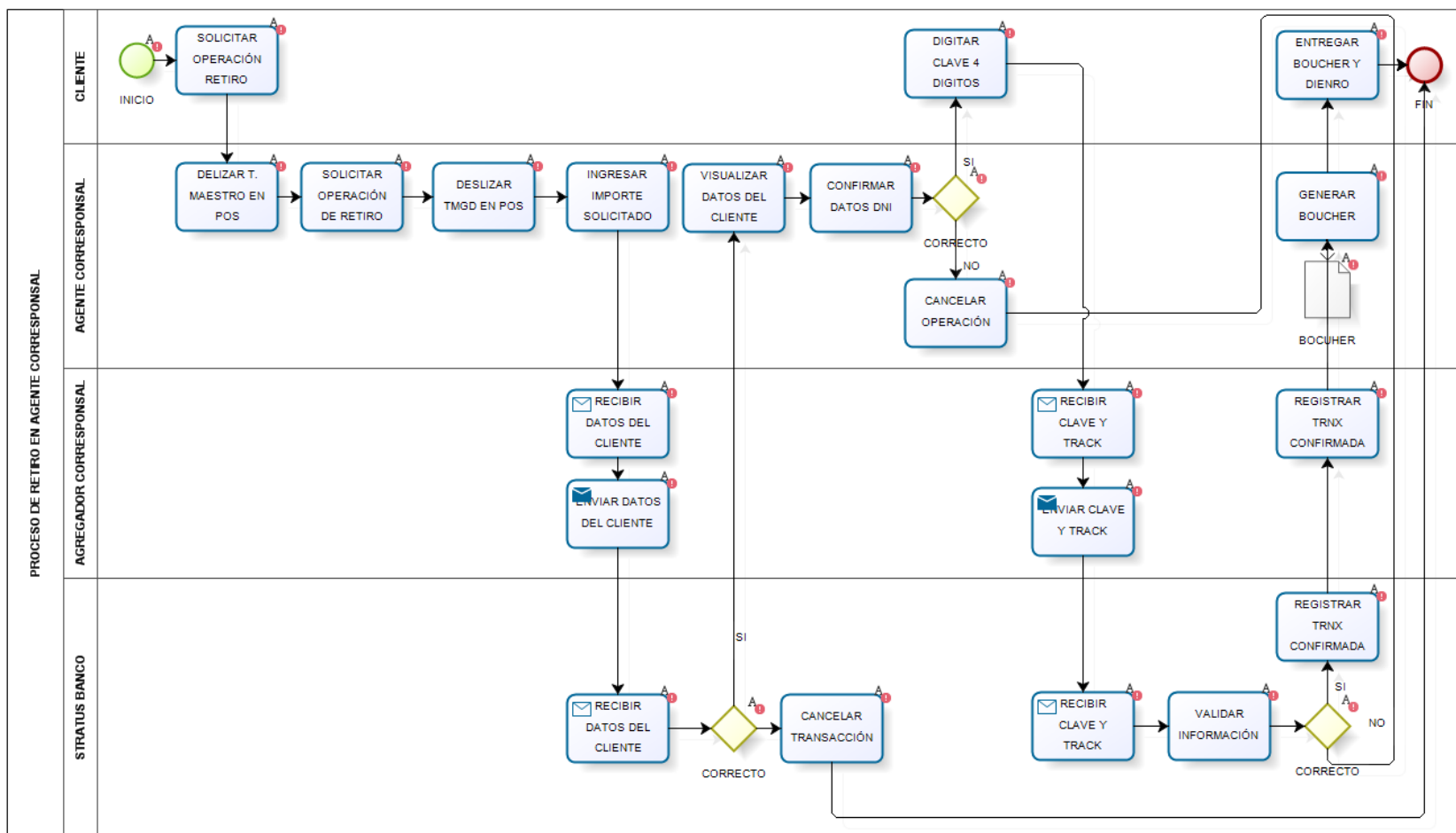
Las actividades críticas que se han identificado dentro del proceso se detallan a continuación:

Tabla 5. Principales actividades del proceso de retiro en agente corresponsal

Proceso	Actividades desarrolladas
Proceso de retiro en Agente Corresponsal	1. Lectura de tarjeta Multired Global débito en POS
	2. Ingreso de importe
	3. Ingreso de clave de 4 dígitos
	4. Confirmar datos del DNI
	5. Validación de información del cliente
	6. Registro de operación aprobada

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Gráfico 11. Flujograma del proceso de retiro en agentes corresponsales



Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de Banco de la Nación, 2017c).

1.5 Conocimiento del proceso de desafiliación de agente corresponsal

El proceso de desafiliación del agente corresponsal inicia con el análisis de transacciones, criterios de funcionamiento, firma de acta de resolución de contrato bancario y finaliza con la solicitud de cancelación ante el agregador corresponsal del agente Multired.

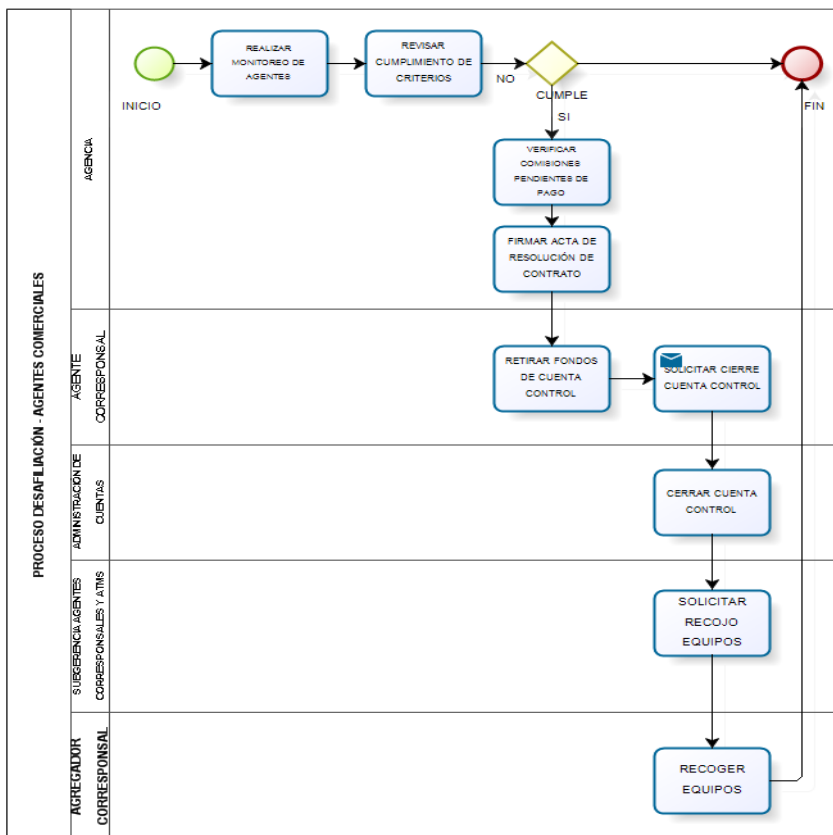
Las actividades críticas que se han identificado dentro del proceso se detallan a continuación:

Tabla 6. Principales actividades del proceso de desafiliación de agente corresponsal

Proceso	Actividades desarrolladas
Proceso de desafiliación en agente corresponsal	1. Revisión de criterios de desafiliación
	2. Verificación de comisiones pendientes de pago
	3. Solicitud de cancelación de cuenta control
	4. Cancelación cuentas control
	5. Desinstalación de equipos

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Gráfico 12. Flujoograma del proceso de desafiliación de agentes corresponsales



Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de Banco de la Nación, 2014).

1.6 Conocimiento de procesos de afiliación, implementación, depósito, retiro y desafiliación de agente corresponsal en la banca comercial

Se procedió a realizar visitas a un total de 40 agentes corresponsales de la banca comercial. El principal objetivo fue observar la ejecución de las diferentes operaciones objeto de estudio, para identificar controles en cada uno de los procesos.

Se seleccionó a los bancos BCP, Interbank y Scotiabank, teniendo en cuenta variables como tipos de servicios prestados y cantidad de establecimientos agentes corresponsales en el territorio nacional.

En la siguiente tabla, se podrá observar los agentes corresponsales de la banca comercial visitados. Los agentes pertenecían a los bancos BCP, Scotiabank e Interbank; el motivo por el cual se seleccionaron estos bancos es que cuentan con establecimientos comerciales que operan como agentes corresponsales, de modo que se asemeja, en su ubicación y aparente operación, al canal corresponsal del Banco de la Nación.

Tabla 7. Total de agentes corresponsales observados de la banca comercial

Banco comercial	Total agentes visitados
BCP	20
Interbank	6
Scotiabank	14
Total	40

Fuente: Elaboración propia, 2018.

De este modo, luego de las visitas desarrolladas y la búsqueda de documentación y producto de las limitaciones de acceso a información de la banca comercial, se puede concluir que los procesos de afiliación e implementación deben ajustarse a lo establecido en las resoluciones 4798 del 2015, 6285 del 2013 y 6523 del 2013 emitidas por la SBS. De otro lado, con relación a las operaciones de depósito y retiro que pudieron ser observadas en distintos de los establecimientos comerciales que operan como agente corresponsal de los bancos BCP, Scotiabank e Interbank, debe considerarse que se ajustan en infraestructura física a la normativa vigente.

1.7 Observación del proceso de depósito de agente corresponsal de la banca comercial

El proceso de depósito a través de un agente corresponsal de la banca comercial inicia con la solicitud de operación de depósito por parte del cliente. Así, cuando la operación de depósito se realiza con tarjeta del cliente, el operador del POS procede a insertar la tarjeta del cliente en el lector de chip, ingresar el importe depositado y la cuenta receptora del depósito. Luego, el POS procede a comunicarse con los sistemas del banco. Al finalizar el proceso, se determina la aprobación o rechazo de la operación. Cuando la operación de depósito se realiza sin uso de la tarjeta del cliente, se procede a ingresar el importe y número de cuenta de destino para la posterior validación, aprobación o rechazo de la transacción y entrega de vócher sustento de la transacción aprobada.

Producto de la observación y revisión de la información comunicada por los bancos para este canal, se han identificado las siguientes actividades de control:

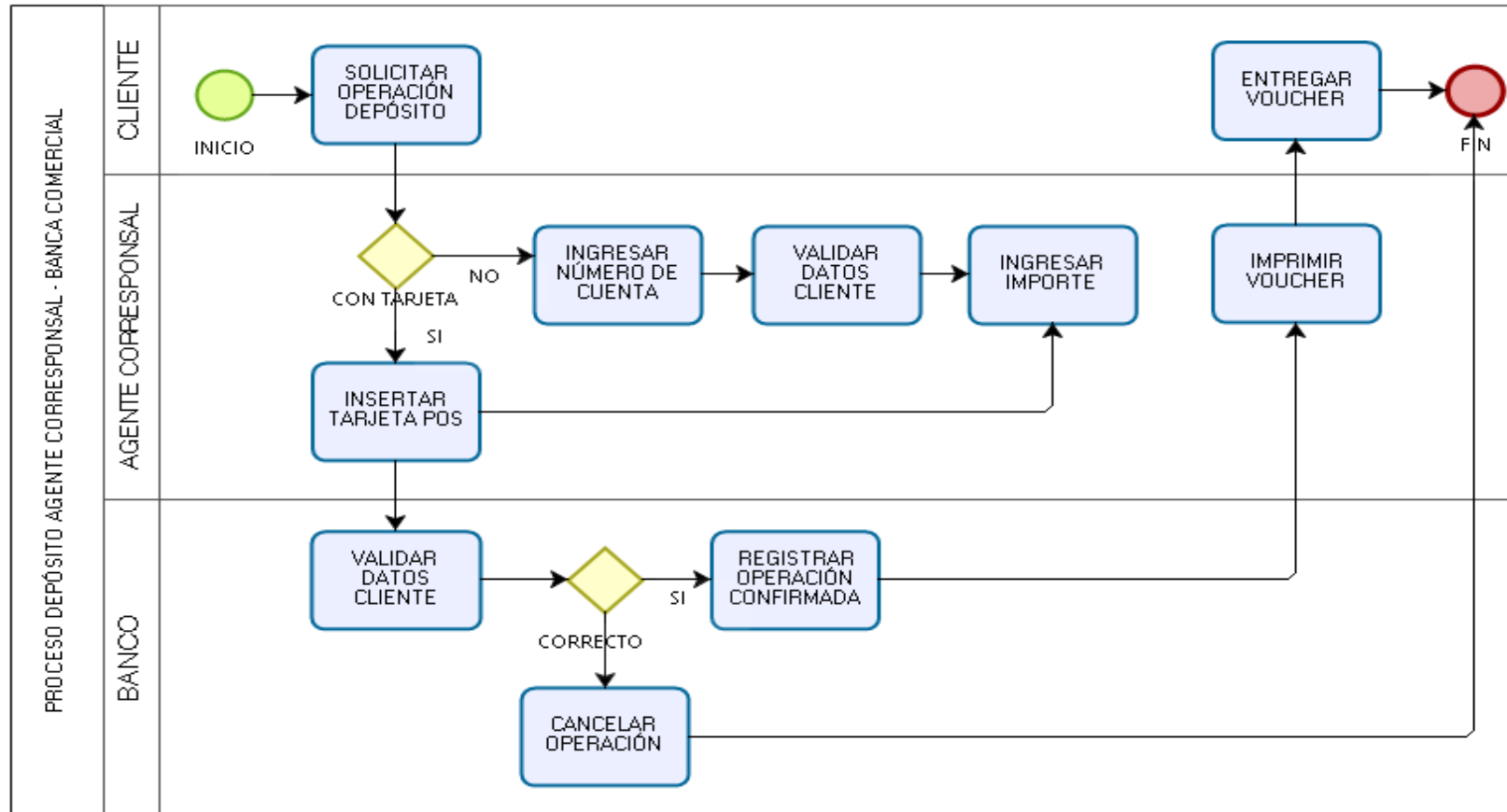
Tabla 8. Principales controles identificados en el proceso depósito en la banca comercial

Banco comercial	Controles identificados en operaciones de depósito
Scotiabank	Lectura de chip (operaciones de depósito con tarjeta)
	Depósitos a cuentas propias y de terceros de hasta S/ 500,00 diarios.
	Multifácil depósito a cuentas propias S/ 1.500,00
	Kasnet depósito a cuentas propias S/ 500,00
Interbank	Lectura de chip (operaciones de depósito con tarjeta)
	Depósitos diarios hasta por S/ 1.000,00 pueden ser en 3 operaciones de hasta de S/ 700,00 cada una.
BCP	Lectura de chip (operaciones de depósito con tarjeta)
	Límite máximo acumulable de S/ 2.500,00 diarios.

Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de BCP, 2017; Interbank, 2017; y Scotiabank, 2017).

A continuación, se presenta el flujograma correspondiente al proceso de depósito observado en los agentes corresponsales anteriormente mencionados.

Gráfico 13. Flujograma del proceso de depósito en un agente corresponsal de la banca comercial



Fuente: Elaboración propia, 2018.

1.8 Observación del proceso de retiro en un agente corresponsal de la banca comercial

Este proceso inicia con la solicitud de operación de retiro por parte del cliente. Luego, el operador del POS procede a insertar la tarjeta del cliente en el lector de chip e ingresa la operación solicitada e importe requerido. Después, el POS procede a comunicarse con los sistemas del banco, que solicita el ingreso de clave de cuatro dígitos, valida información y aprobación o rechazo de la operación. Finalmente, se procede a entregar el dinero y el vóucher al cliente.

Del trabajo de campo realizado, se pudieron identificar los siguientes controles aplicados en las operaciones de retiro realizadas en sus agentes.

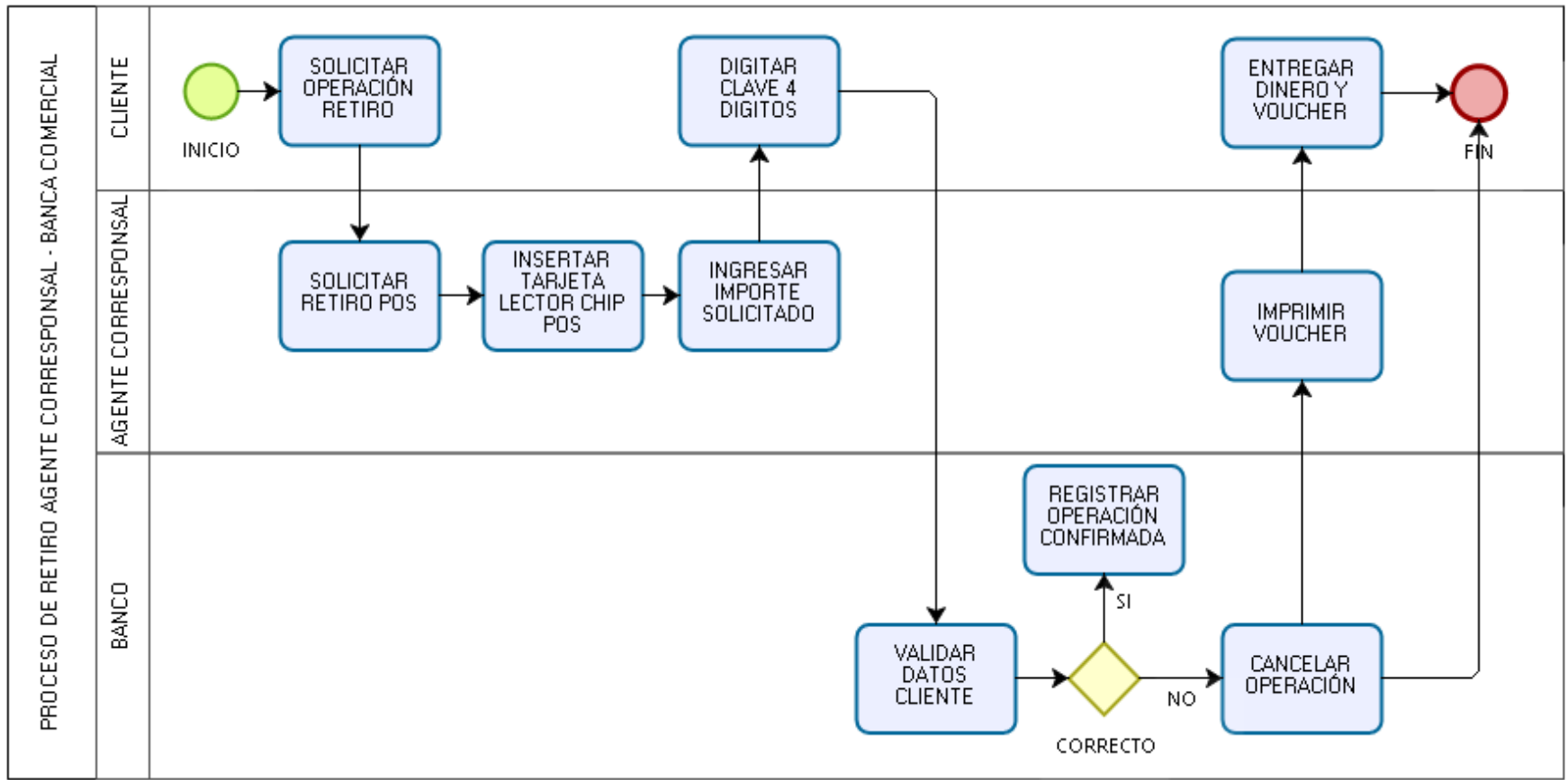
Tabla 9. Principales controles identificados en el proceso de retiro de la banca comercial

Banco Comercial	Controles identificados operaciones de retiro
Scotiabank	Lectura de chip
	Operaciones realizadas en moneda nacional
	Retiros de hasta S/ 500,00 diarios
	Multifácil retiro de S/ 1.500,00
	Kasnet retiro de S/ 500,00
Interbank	Lectura de chip
	Retiros diarios hasta por S/ 1.000,00 pueden ser en 3 operaciones hasta de S/ 700,00 cada una.
BCP	Lectura de chip
	Límite máximo acumulable de S/ 2.500,00 diarios

Fuente: Elaboración propia, 2018 (sobre la base de BCP, 2017; Interbank, 2017; y Scotiabank, 2017).

A continuación, se presenta el flujograma correspondiente al proceso de retiro observado en los agentes corresponsales anteriormente mencionados.

Gráfico 14. Flujograma del proceso de retiro en un agente corresponsal de la banca comercial



Fuente: Elaboración propia, 2018.

2. Identificar riesgos de fraude

Una vez realizada la observación de los procesos de planeación, implementación, depósito, retiro y cancelación del agente correspondiente, se procedió a la identificación de riesgos de fraude para cada uno de los procesos. Para esto, se tuvo en cuenta las orientaciones dadas por la guía COSO de Gestión de Riesgo de Fraude (2013), que propone, para su clasificación, las categorías que se mencionan a continuación.

2.1 Informes financieros fraudulentos

De acuerdo con la guía COSO de Gestión de Riesgo de Fraude (2013), los informes financieros fraudulentos corresponden generalmente a declaraciones erróneas intencionales con el objetivo de distorsionar la situación financiera de la empresa. La intención es llegar a mostrar que la misma presenta una buena situación financiera.

2.2 Informes no financieros fraudulentos

Se definen los informes financieros no fraudulentos como aquellos que, como su nombre lo indica, no muestran una situación financiera de la empresa. No obstante, los mismos pueden llegar a afectar económicamente, de manera significativa, a la organización. Entre los reportes no financieros fraudulentos, se pueden observar informes de impacto ambiental, informes de certificaciones de calidad y demás informes asociados a los procesos de producción y atención al cliente.

2.3 Malversación de activos

La malversación de activos corresponde a todo acto fraudulento que puede ser cometido por empleados, vendedores, clientes, grupos y delincuentes cibernéticos con el objetivo de apropiarse de activos tangibles e intangibles de la organización.

2.4 Otros actos ilegales y corrupción

La guía COSO de Gestión de Riesgo de Fraude (2013) define los actos ilegales y corrupción como todos aquellos que involucran la violación de leyes que puedan afectar significativamente la situación financiera de la organización. Esta tipología contempla dar y recibir sobornos a

organizaciones particulares y públicas, así como violación a leyes laborales y robo de información privilegiada.

A continuación, en la tabla 10, producto de la actividad de identificación de riesgos por cada uno de los procesos evaluados, se procede a relacionar un total de 10 riesgos de fraude identificados, cuya evaluación determina cinco (5) riesgos con un nivel de riesgo absoluto alto y cinco (5) riesgos con un nivel absoluto medio.

Para el desarrollo de esta evaluación, se ha tenido en cuenta la metodología de evaluación de riesgos establecidas a través del Manual de Procedimientos de la Subgerencia de Riesgos de Operación y Tecnología, BN-PRO-2180-077-02 Rev. 5 (Banco de la Nación 2015), así como la aplicación de criterios cualitativos y cuantitativos de modalidades de Fraude interno y externo asociados a los procesos por la Subgerencia de Prevención y Tratamiento de Fraude.

Los niveles de probabilidad estarán definidos en una escala de 1 a 5 clasificados en el siguiente orden:

1. Rara vez.
2. Poco probable.
3. Probable.
4. Muy probable.
5. Casi cierta.

Los niveles de impacto igualmente se encuentran definidos en una escala de 1 a 5 en el siguiente orden:

1. Insignificante.
2. Menor.
3. Moderada.
4. Mayor.
5. Catastrófica

Tabla 10. Identificación de riesgos de fraude

FORMATO MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE								
I. Identificación de riesgos						II. Evaluación de riesgos		
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Factor de fraude	Tipo de fraude	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo absoluto
RF1	Planeación de agente corresponsal	Exposición a pérdidas económicas por operaciones fraudulentas realizadas en zonas riesgosas (altos índices de delincuencia y zonas de baja demanda)	Establecer metas de implementación de agentes corresponsales en ubicaciones riesgosas (altos índices de delincuencia) y en zonas de baja demanda. Aprobación de agentes corresponsales fuera de las zonas establecidas como meta anual	Oportunidad	Malversación de activos	2	3	
RF2	Planeación de agente corresponsal	Apropiación de dinero a través de la compra de material publicitario	Autorización de búsqueda y aprobación de proveedores a las administraciones de la agencia (inadecuada segregación de funciones)	Oportunidad	Malversación de activos	3	3	

FORMATO MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE

I. Identificación de riesgos						II. Evaluación de riesgos		
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Factor de fraude	Tipo de fraude	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo absoluto
RF3	Implementación de agente corresponsal	Pérdidas económicas por operaciones fraudulentas como clonación y operaciones no reconocidas, realizadas en agentes corresponsales involucrados anteriormente en operaciones fraudulentas en la banca comercial.	El banco no cuenta con acceso a información de establecimientos comerciales que estuvieron involucrados en actividades fraudulentas como agentes corresponsales en la banca comercial	Oportunidad	Malversación de activos	3	2	
RF4	Depósito agente corresponsal	Lavado de activos por cuentas que reportan operaciones de depósito diarias superiores a los S/ 10.000,00	No existe un control sobre límite de operaciones de depósito realizadas a través de un canal agente corresponsal, menos aún que sea simultáneo, en todos los canales disponibles del banco que permiten identificar, en línea, operaciones diarias de depósito superiores a los S/ 10.000,00	Oportunidad	Malversación de activos	5	5	

FORMATO MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE

I. Identificación de riesgos						II. Evaluación de riesgos		
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Factor de fraude	Tipo de fraude	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo absoluto
RF5	Depósito agente corresponsal	Apropiación de dinero a través del cobro de comisiones al banco por parte de los agentes corresponsales, producto de la simulación de operaciones de depósito entre agentes y depósitos fraccionados por cuenta.	No existe un control sobre límites de operaciones de depósitos realizadas a través del canal de agente corresponsal. No existe un control que restrinja operaciones de depósito involucrando cuentas controles	Presión oportunidad	Malversación de activos	5	5	
RF6	Retiro agente corresponsal	Pérdidas económicas por clonación de tarjetas en POS de agentes corresponsales	Actualmente, para operaciones de retiro no se cuenta con lectura ni validación de chip. Así, las operaciones de retiro se realizan con lectura de banda en POS.	Oportunidad	Malversación de activos	4	5	
RF7	Retiro agente corresponsal	Apropiación de dinero a través del cobro de comisiones al banco por parte de los agentes corresponsales, producto del fraccionamiento de operaciones de retiro por debajo del límite establecido	Actualmente, no se cuentan con controles de límites de operaciones de retiro que permitan evitar el fraccionamiento de retiros.	Oportunidad	Malversación de activos	5	5	

FORMATO MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE

I. Identificación de riesgos						II. Evaluación de riesgos		
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Factor de fraude	Tipo de fraude	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo absoluto
RF8	Retiro agente corresponsal	Apropiación de dinero a través del cobro de comisiones al banco por parte de los agentes corresponsales, producto de la simulación de operaciones de retiro entre agentes fraccionados por cuenta.	No existe un control sobre límites de operaciones de retiros realizadas a través del canal agente corresponsal. No existe un control que restrinja operaciones de retiro involucrando cuentas controles.	Oportunidad	Malversación de activos	5	5	
RF9	Retiro agente corresponsal	Pérdidas económicas producto de operaciones fraudulentas realizadas en canal corresponsal, reclamadas por los clientes, y que poseen resultado procedentes.	No existe un control de notificación de transacciones de retiro a través de este canal, ya sea por correo electrónico o mensaje de texto.	Oportunidad	Malversación de activos	3	5	
RF10	Desafiliación agente corresponsal	Pérdidas económicas producto del pago de comisiones al agente corresponsal sin la debida aplicación de descuento asociada a causales de desafiliación.	El proceso de desafiliación no contempla sanciones económicas para aplicar al agente corresponsal cuando este resulte involucrado en actividades fraudulentas.	Oportunidad	Malversación de activos	5	3	

Elaboración: Banco de la Nación, 2017d.

3. Identificar actividades de control

Posteriormente a la tipificación y evaluación de riesgos de cada uno de los procesos, se procedió a la identificación de controles mitigantes de cada riesgo. Así, se determinaron sus características y riesgo residual una vez ejecutados estos controles, como se podrá observar en la tabla 11.

Para los diez riesgos evaluados, se identificaron un total de tres controles mitigantes de riesgo de fraude que cumplen con las siguientes características:

- Un control preventivo de ejecución manual, debidamente documentado y con reducción baja de impacto sobre el riesgo de fraude identificado.
- Un control detectivo, cuya ejecución es combinada; se encuentra debidamente documentado y posee reducción media de impacto sobre el riesgo de fraude identificado.
- Un control detectivo, cuya ejecución es manual; se encuentra debidamente documentado y posee una reducción baja de impacto sobre el riesgo de fraude identificado.

Así mismo, se podrá observar que un total de siete riesgos identificados a la fecha de evaluación no cuentan con controles mitigantes, de manera que mantienen un riesgo residual alto.

Tabla 11. Identificación de controles para cada uno de los procesos

Formato matriz de riesgos de fraude											
III. Evaluación del control											
Descripción del control	Características del control										
	Tipo de control	Ejecución	Documentación	Periodicidad	Responsabilidad	Segregación de funciones	Reducción sobre el impacto	Probabilidad residual	Impacto residual	NRR CAUSA	Nivel de riesgo residual
1. Evaluación y aprobación por parte del directorio y la Subgerencia de planeamiento	Pv	Mn	Doc	Pe	AF	As	Bajo	2	3	5	
2. Revisión periódica de cuentas contables por parte del Departamento de contabilidad	Dt	Cb	Doc	Pe	AF	As	Medio	3	3	9	
No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.							Nulo	3	2	6	
No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.							Nulo	5	5	25	
No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.							Nulo	5	5	25	
No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.							Nulo	4	5	20	
No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.							Nulo	5	5	25	
No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.							Nulo	5	5	25	
3. Actualmente, la validación de la identidad del cliente se realiza de forma manual (validación	Dt	Mn	Doc	Co	AF	As	Bajo	3	5	15	

Formato matriz de riesgos de fraude

III. Evaluación del control

Descripción del control	Características del control										
	Tipo de control	Ejecución	Documentación	Periodicidad	Responsabilidad	Segregación de funciones	Reducción sobre el impacto	Probabilidad residual	Impacto residual	NRR CAUSA	Nivel de riesgo residual
de la identidad del cliente apoyados en la revisión del DNI)											
No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.							Nulo	5	3	14	

Elaboración: Banco de la Nación, 2017a.

4. Proponer actividades de control mitigantes de eventos de fraude

En la tabla siguiente tabla 12, que se anexa a continuación, se detallan cada uno de los controles propuestos para mitigar todos los riesgos de fraude identificado en los procesos que han servido como objeto de estudio de la presente investigación.

Para los riesgos identificados, siete de los diez controles propuestos corresponden a desarrollos tecnológicos que deberá gestionar la Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM con la Gerencia de informática y el agregador corresponsal. Mientras tanto, tres propuestas de controles corresponden a modificación de actividades ejecutadas en los procesos, lo que permite una adecuada gestión del riesgo de fraude.

Estos controles permitirán una reducción significativa sobre el nivel de riesgo residual, debido a que elimina todo control o revisión manual que pueda desarrollarse para detectar la materialización de operaciones fraudulentas. Por ejemplo, como pueden ser los retiros con lectura de banda, fraccionamiento de operaciones de depósito y retiro para apropiarse de dinero producto del cobro de comisión. Asimismo, en el caso de la simulación de operaciones de depósito y retiros entre cuentas controles.

Tabla 12. Propuesta de controles mitigantes de eventos de fraudes

Formato matriz de riesgos de fraude										
I. Identificación de riesgos					II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control		IV. Seguimiento		
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable	
RF1	Planeación de agente corresponsal	Exposición a pérdidas económicas por operaciones fraudulentas realizadas en zonas riesgosas (altos índices de delincuencia y zonas de baja demanda)	Establecer metas de implementación de agentes corresponsales en ubicaciones riesgosas (altos índices de delincuencia) y en zonas de baja demanda. Aprobación de agentes corresponsales fuera de las zonas establecidas como meta anual	Malversación de activos		1. Evaluación y aprobación por parte del directorio y la Subgerencia de planeamiento.		Realizar un plan de identificación y zonificación de las provincias y distritos según niveles de riesgo. Este debe ser de conocimiento del directorio y la Subgerencia de planeamiento, como base de definición de metas y aprobación de agentes corresponsales fuera del plan.	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM	
RF2	Planeación de agente corresponsal	Apropiación de dinero a través de compra de material	Autorización de búsqueda y aprobación de proveedores a las	Malversación de activos		2. Revisión periódica de cuentas contables por		Establecer a la Subgerencia de agentes corresponsales y	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM	

Formato matriz de riesgos de fraude

Formato matriz de riesgos de fraude									
I. Identificación de riesgos					II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control		IV. Seguimiento	
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable
		publicitario.	administraciones de la Agencia (inadecuada segregación de funciones)			parte del Departamento de contabilidad.		cajeros ATM como único gestor de la compra de publicidad. Esta sería la responsable de la ejecución del presupuesto a través del procedimiento de compra y contrataciones establecida por el banco.	
RF3	Implementación de agente corresponsal	Pérdidas económicas por operaciones fraudulentas como clonación y operaciones no reconocidas que son realizadas en distintos agentes	El banco no cuenta con acceso a información de establecimientos comerciales que estuvieron involucrados en actividades fraudulentas como	Malversación de activos		No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.		1. Implementar un procedimiento y una base de datos de confirmación de antecedentes por actividades fraudulentas de comercios que operen como cajeros	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM

Formato matriz de riesgos de fraude

Formato matriz de riesgos de fraude									
I. Identificación de riesgos					II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control		IV. Seguimiento	
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable
		corresponsales involucrados anteriormente en operaciones fraudulentas en la banca comercial.	agentes corresponsales en la banca comercial					corresponsales en la banca comercial. 2. Establecer al agregador corresponsal el cumplimiento obligatorio de la verificación de antecedentes por actividades fraudulentas sobre comercios propuestos.	
RF4	Depósito agente corresponsal	Lavado de activos por cuentas que reportan operaciones de depósito diarias superiores a los S/ 10.000,00	No existe un control sobre el límite de operaciones de depósito realizadas a través del canal Agente Corresponsal. Tampoco, en todos los canales disponibles del banco	Malversación de activos		No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.		Establecer límites de operativos y de importes en las operaciones de depósito que permitan controlar el fraccionamiento y los altos importes en operaciones de	Subgerencia de agentes corresponsales cajeros ATM

Formato matriz de riesgos de fraude

Formato matriz de riesgos de fraude									
I. Identificación de riesgos					II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control		IV. Seguimiento	
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable
			que permita identificar en línea operaciones diarias de depósito superiores a los S/ 10,000.00					depósitos a cuentas de clientes y cuentas controles.	
RF5	Depósito agente corresponsal	Apropiación de dinero a través del cobro de comisiones al banco por parte de los agentes corresponsales, producto de la simulación de operaciones de depósito entre agentes y depósitos fraccionados por cuenta.	No existe un control sobre los límites de operaciones de depósitos realizadas a través del canal agente corresponsal. No existe un control que restrinja operaciones de depósito que involucren cuentas controles	Malversación de activos		No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.		Establecer límites de operativos en operaciones de depósito que permitan controlar el fraccionamiento y la generación de comisiones a pagar a agentes corresponsales.	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM

Formato matriz de riesgos de fraude

Formato matriz de riesgos de fraude									
I. Identificación de riesgos					II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control		IV. Seguimiento	
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable
RF6	Retiro de agente corresponsal	Pérdidas económicas por clonación de tarjetas en POS de agentes corresponsales	Actualmente, para operaciones de retiro, no se cuenta con lectura ni validación de chip, las operaciones de retiro se realizan con lectura de banda en POS	Malversación de activos		No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.		Implementación de EMV para lectura y validación de chip en operaciones de retiro.	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM
RF7	Retiro agente corresponsal	Apropiación de dinero a través del cobro de comisiones al banco por parte de los agentes corresponsales, producto del fraccionamiento de operaciones de retiro por debajo del límite establecido	Actualmente, no se cuentan con controles de límites de operaciones de retiro que permitan evitar el fraccionamiento de retiros.	Malversación de activos		No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.		Establecer límites operativos en operaciones de retiro que permitan controlar el fraccionamiento y la generación de comisiones a pagar a agentes corresponsales.	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM

Formato matriz de riesgos de fraude

I. Identificación de riesgos				II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control	IV. Seguimiento			
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable
RF8	Retiro agente corresponsal	Apropiación de dinero a través del cobro de comisiones al banco por parte de los agentes corresponsales, producto de la simulación de operaciones de retiro entre agentes fraccionados por cuenta.	No existe un control sobre límites de operaciones de retiros realizadas a través del canal Agente Corresponsal. No existe un control que restrinja operaciones de retiro involucrando cuentas controles	Malversación de activos		No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.		1. Establecer límites operativos en operaciones de retiro que permitan controlar el fraccionamiento y la generación de comisiones por pagar a agentes corresponsales. 2. Establecer restricciones de operaciones de retiro para aquellos realizados desde cuentas controles.	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM
RF9	Retiro agente corresponsal	Pérdidas económicas de producto de operaciones fraudulentas realizadas en	No existe un control de notificación de transacciones de retiro a través de este canal, ya sea por correo electrónico o mensaje	Malversación de activos		3. Actualmente, la validación de la identidad del cliente se realiza de forma manual		A través de correo electrónico o mensaje de texto, establecer un procedimiento de notificación de operaciones realizadas	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM

Formato matriz de riesgos de fraude

Formato matriz de riesgos de fraude									
I. Identificación de riesgos					II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control		IV. Seguimiento	
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable
		canal corresponsal, reclamadas por los clientes, con resultado procedentes.	de texto			(validación de la identidad del cliente apoyados en la revisión del DNI)		a través de este canal.	
RF10	Desafiliación agente corresponsal	Pérdidas económicas producto del pago de comisiones al agente corresponsal sin la debida aplicación de descuento asociada a causales de desafiliación.	El proceso de desafiliación no contempla sanciones económicas para aplicar al agente corresponsal cuando este resulte involucrado en actividades fraudulentas.	Malversación de activos		No se identifican controles que permitan mitigar este riesgo de fraude.		1. Actualizar el procedimiento de desafiliación de agentes corresponsales. Del mismo modo, actualizar un contrato de afiliación que especifique los cargos monetarios en caso de que el establecimiento de comercio estuviese involucrado en eventos de fraude. Así, se permite	Subgerencia de agentes corresponsales y cajeros ATM

Formato matriz de riesgos de fraude										
I. Identificación de riesgos					II. Evaluación de riesgos	III. Evaluación del control		IV. Seguimiento		
Código de riesgo	Proceso	Descripción del riesgo/ evento	Causa/ vulnerabilidad	Tipo de fraude	Nivel de riesgo absoluto	Descripción del control	Nivel de riesgo residual	Propuesta de control	Responsable	
								transferir el riesgo de pérdidas operacionales por operaciones fraudulentas. 2. Contracargar todas las operaciones no reconocidas en los agentes corresponsales para lograr transferir el riesgo de pérdida operacional por operaciones fraudulentas.		

Elaboración: Banco de la Nación, 2017a.

Conclusiones

Mediante la aplicación del principio dos de la Guía de gestión de fraude COSO (2016), en el presente trabajo, se ha permitido realizar la primera evaluación de riesgo de fraude para los procesos de planeación, afiliación, depósito y retiro del canal Agente Corresponsal en el Banco de la Nación.

El desarrollo de esta metodología de evaluación ha permitido proponer actividades de control mitigantes de eventos de fraude. La mayoría de dichas actividades de control propuestas requieren de desarrollos tecnológicos, como la implementación de EMV para lectura de chip en operaciones de retiro, límites en operaciones de depósito y retiro, y control en operaciones de depósito sobre cuentas registradas como agente corresponsal. Todas ellas permitirían reducir significativamente eventos de fraude como operaciones de retiro producto de clonaciones, lavado de activo y apropiación indebida de comisiones por operaciones fraccionadas.

Igualmente, es importante que, dentro de la Subgerencia de prevención y tratamiento del fraude, se implemente el uso de herramientas de análisis de datos que permitan realizar un mayor análisis de la transaccionalidad para establecer tendencias e identificar operaciones inusuales a través de los diferentes canales de servicios ofrecidos por el banco. Además, la implementación debe llevarse a cabo junto con la configuración de reglas de alerta de transacciones inusuales a través de *software* de monitoreo.

Se debe considerar la implementación de esta metodología en todos los niveles del banco debido a distintos motivos. Por ejemplo, una constante evaluación de riesgo de fraude en los diferentes procesos llevará a reducir los niveles de pérdida operacional producto de fraudes internos y externos; asimismo, permitirá crear nuevos controles mitigantes y modificar los existentes que hayan perdido su objetivo y funcionalidad, de manera que fortalecerá la seguridad en las operaciones habituales a través de los diferentes canales del Banco de la Nación.

Bibliografía

Asociación de Bancos (Asabanc) (2017). *Modalidades de tarjeta de crédito y débito*. Disponible en: <http://172.25.123.6:8000/#/views/ConsumosNoReconocidosExpo/2P_SumadeModalidades?iid=1>>. Fecha de consulta: 29 de septiembre de 2018].

Association of Certified Fraud Examiners, Inc ACFE, (2016a). *Definición concepto de fraude*. Disponible en: <<http://www.acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>>. Fecha de consulta: 20 de julio de 2017.

Association of Certified Fraud Examiners (ACFE) (2016b). *Fraud Examiners Manual*, 2016 US Edition. [A1]

Astudillo Ontaneda, A. P., Izaguirre García, T. G. (2017). Los delitos informáticos en el sistema financiero nacional. Disponible en: <<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18679/1/Tamy%20Ghislaine%20Izaguirre%20Garc%C3%ADa.pdf>>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017.

Banco de Crédito del Perú (2017). *Conoce nuestros canales BCP*. Lima, Perú. Disponible en: <<https://www.viabcp.com/canales>>. Fecha de consulta: 15 noviembre de 2017.

Banco de la Nación (2014). – Gerencia de Operaciones *Directiva Canal de Atención: Agente Multired BN-DIR-3100-163-04. Rev. 3 (2014)* Disponible en: <<http://portal.bn.com.pe/wps/wcm/myconnect/compedionormativo/home>>. Fecha de consulta: 5 agosto de 2017.

Banco de la Nación – Gerencia de Riesgos (2015). *Manual de Procedimientos de la Subgerencia de Riesgo de Operación y Tecnología BN-PRO-2180-077-02*. Disponible en: <<http://portal.bn.com.pe/wps/wcm/myconnect/compedionormativo/home>>. Fecha de consulta: 5 agosto de 2017.

Banco de la Nación – Gerencia de Riesgos (2015). *Directiva de Privacidad y Confidencialidad de la Información del BN BN-DIR.2100-226-01. Rev. 2 (2017)* Disponible en <<http://portal.bn.com.pe/wps/wcm/myconnect/compedionormativo/home>>. Fecha de consulta 5 de agosto de 2017.

Banco de la Nación – Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude– Gerencia de Seguridad y Prevención (2017a). *Acta de Reunión*.^[A2]

Banco de la Nación– Subgerencia de Agentes Corresponsales y ATM – Gerencia de Operaciones (2017b). *Formato Auto Evaluación de Riesgos*.^[A3]

Banco de la Nación (2017c). *Manual Operativo*. p.1- 9. Disponible en: <<http://portal.bn.com.pe/wps/wcm/myconnect/compedionormativo/home>>. Fecha de consulta: 5 agosto de 2017.

Banco de la Nación- Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude– Gerencia de Seguridad y Prevención (2017d). *Matriz de Riesgos de Fraude*.^[A4]

Brian A. Garner, editor in chief. (1990). Black's law dictionary. Sixth Edition. St. Paul, MN: Thomson Reuters.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO (2016). *Fraud Risk Management Guide Executive Summary*.^[A5]

Denise Días K. L. y Tarazi M. (2011). “Agentes bancarios: Gestión, mitigación y supervisión de riesgos”. Enfoques n° 75. Washington, DC: CGAP. Disponible en: <<https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Bank-Agents-Risk-Management-Mitigation-and-Supervision-Dec-2011-Spanish.pdf>>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017.

El Peruano (2012). “Resolución n.º 876-202, Apertura, conversión, transferencia o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, distribuidores de efectivo y agentes bancarios”. Disponible en: <<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-manual-de-operaciones-del-programa-nacional-para-la-resolucion-ministerial-n-202-2012-tr-829331-1/>>. Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018.

Interbank (2017). *Puntos de atención*. Lima, Perú. Disponible en: <<https://interbank.pe/puntos-de-atencion>>. Fecha de consulta: 15 noviembre de 2017.

Instituto de Auditores Internos de España (2015). *Manual de gestión del riesgo de fraude, prevención, detección e investigación*. Disponible en: <https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/f%20C3%A1brica-fraude.original.pdf>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2018.

Ñaupas Caraza, C.M. (2016). *Minería de datos aplicada a la detección de fraude electrónico en entidades bancarias*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos [en línea]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5080/%20C3%91aupas_Cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Fecha de consulta: 15 de septiembre de 2017.

Salas Hernández, M. R., Armijo de la Cruz, B. A. (2011). *Diseño de un Sistema de Indicadores Claves de Riesgo para el proceso de Gestionar y Prevenir Fraudes de una Financiera Emisora de Tarjetas de Crédito*. Guayaquil: Epsol [en línea]. Disponible en: <<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/40004>>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017.

Scotiabank (2018). *Cajeros corresponsales*. Lima, Perú. Disponible en: <<https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/servicios-bancarios/cajeros-express>>. Fecha de consulta: 15 noviembre 2017.

Superintendencia de Banca y Seguros SBS (2012). “Resolución N° 8181 de 2012 Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del Sistema Financiero”. Disponible en: <https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/763/v4.0/Adjuntos/8181-2012.R.pdf>. Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018.

Superintendencia de Banca y Seguros SBS (2013). “Resolución N° 6285 de 2013 Reglamento de apertura, conversión traslado y cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos, y cajeros corresponsales”. Disponible en: <https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/714/v1.0/Adjuntos/6285-2013.r.pdf>. Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018.

Superintendencia de Banca y Seguros SBS (2012). “Resolución N° 6338 de 2012 Registro de empresas y personas que efectúan operaciones financieras o de cambio de moneda, supervisadas en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a través de la UIF Perú”. Disponible en: <https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1573/v2.0/Adjuntos/6338-2012.R.pdf>. Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018.

Superintendencia de Banca y Seguros SBS (2013). “Resolución N° 6523 de 2013 Reglamento de tarjetas débito y crédito”. Disponible en: <https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/718/v4.0/Adjuntos/6523-2013.R.pdf>. Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018.

Superintendencia de Banca y Seguros SBS (2015). “Resolución n.º 4798 de 2015, Reglamento de canales complementarios de atención al público de las empresas del sistema financiero y de las empresas emisoras de dinero electrónico”. Disponible en: <https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1576/v3.0/Adjuntos/4798-2015.pdf>. Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018.

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española* (22. Ed.). Disponible en: <<http://www.rae.es/rae.html>>. Fecha de consulta: 20 de septiembre de 2017.

Rivera Vera, J. B. (2016). *La gestión de riesgos operativos en la seguridad física en el sector bancario del Perú*. Bogotá: Universidad Militar de Nueva Granada [en línea]. Disponible en: <<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14373/3/RIVERAVERAJULIO2016.pdf>>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017.

Romero Carrión, D. A. (2016). *Diseño e implementación de un modelo de clasificación para la detección de transacciones inusuales en la conducta habitual de un tarjetahabiente en una entidad del sistema financiero*. Guayaquil: Epsol [en línea]. Disponible en: <<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/36269/DCD102336.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017.

Vera Toscano, C. G. (2015). *Diseño de una guía para la implementación del Proyecto de Tarjetas Inteligentes aplicado al sector financiero del Ecuador, Basada en el Estándar de administración de proyectos desarrollado por el “Project Managment Institute”*. Quito: Universidad Las Américas [en línea]. Disponible en: <<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/3421>>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017.

Zamora Pierce Jesús, (s.f.). “El Fraude” *Biblioteca jurídica virtual del instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM*. Ciudad de México: UNAM [en línea]. Disponible en: <<https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-facultad...mx/.../25183>>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2017.